

Programma van Eisen

**EUROPESE AANBESTEDING SCHOONMAAKONDER-
HOUD EN GLASBEWASSING
GEMEENTE HEEMSKERK**



INHOUDSOPGAVE

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING.....	3
1.1. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT	3
1.2. SCOPE	3
1.3. LOCATIES IN SCOPE	3
1.4. KWALITEITSONTWERP OPLEVERSTATEN	4
1.5. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN	4
1.6. SOCIAL RETURN.....	4
1.7. LOCATIE BIJZONDERHEDEN	4
1.8. AFVALTRANSPORT.....	5
1.9. CONTRACTMUTATIES.....	5
1.10. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE	6
1.11. NULMETING	6
1.12. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER	6
2. REGIEWERKZAAMHEDEN	8
2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN	8
2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN	8
3. GLASBEWASSING	8
3.1. PRIJZEN	8
3.2. INVENTARISATIE GLAS	8
3.3. RISICO-INVENTARISATIE EN -EVALUATIE (RI&E).....	8
3.4. PLANNING GLASBEWASSING	9
3.5. UITVOERING GLASBEWASSING	9
3.6. VEILIGHEIDSVORSCHRIFTEN GLASBEWASSING	9
3.7. OPLEVERING GLASBEWASSING.....	9
4. SANITAIRE VOORZIENINGEN	10
5. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU	10
5.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES	10
5.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID	10
5.3. MILIEU	10
6. PERSONEEL EN ORGANISATIE	11
6.1. PERSONEEL	11
6.2. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG.....	11

6.3. LEGITIMATIE	11
6.4. BEDRIJFSKLEDING	11
6.5. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN.....	11
6.6. VEILIGHEID.....	12
6.7. SCHADE.....	12
7. COMMUNICATIE.....	13
7.1. TAAL	13
7.2. OVERLEG TUSSEN GEMEENTE HEEMSKERK EN DIENSTVERLENER	13
7.3. MANAGEMENTINFORMATIE	13
7.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN	13
7.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK.....	13
8. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI).....	14
8.1. KWALITEITMEETSISTEEM VSR.....	14
8.2. KWALITEITSMEEETSISTEEM VSR EN UITVOERING	14
8.3. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR.....	14
8.4. RESULTAAT VSR-KMS METINGEN, BEREKENING RAPPORTCIJFER	15
8.5. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS.....	15
8.6. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT.....	15
8.7. KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING DIENSTVERLENER AUDIT	16

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT

- Gemeente Heemskerk zoekt een dienstverlener die de schoonmaak afstemt op de specifieke behoeften van de gebruiker, rekening houdend met het karakter van het gebouw. Zo kent het gemeentehuis verschillende behoeften op de eerste etage met het bestuur en de tweede etage met verschillende huurders. Dit houdt in dat vervuilingsspatronen worden gesignaleerd, efficiënte oplossingen worden aangedragen en er actief wordt meegedacht over hoe de schoonbeleving onder gebruikers goed blijft.
- Continuïteit in schoonmaak: gemeente wil werken met een vast team aan schoonmakers met een vaste flexibele schil die inzetbaar is voor aanvullende en afroep werkzaamheden.
- Gemeente Heemskerk zoekt een partner die met schoonmaakwerkzaamheden nauw aansluit op het dynamische gebouwgebruik en de vervuiling die dit met zich meebrengt.
- De gemeente Heemskerk zoekt een dienstverlener met sterke begeleiding, toezicht en aansturing. De dienstverlener beschikt over een betrokken management en een goed georganiseerde structuur om het schoonmaakteam effectief te begeleiden en aan te sturen.
- De gemeente Heemskerk zoekt een dienstverlener die transparant is in zijn dienstverlening en communicatie over de organisatie van schoonmaak. De dienstverlener verzamelt en beheert relevante data over schoonmaakprestaties en benut deze informatie voor het opstellen van analyses. Deze inzichten worden gebruikt om de dienstverlening voortdurend te optimaliseren en om de gemeente te adviseren over mogelijke verbeteringen.
- De gemeente Heemskerk verwacht een dynamisch contract waarbij er nauw wordt ingespeeld op de bezetting in de gebouwen door het jaar heen.
- De gemeente Heemskerk zoekt een dienstverlener die helpt bij het stimuleren van duurzaamheid. Duurzaamheid staat bij de gemeente in de kinderschoenen, en de gemeente verwacht van de dienstverlener dat deze proactief helpt bij het aanwakken van duurzame initiatieven.
- De Gemeente Heemskerk heeft besparingsdoelstellingen, waaronder ook de schoonmaakdienstverlening. Gemeente Heemskerk zoekt een dienstverlener die kostenbewust zijn dienstverlening inricht.

1.2. SCOPE

- het verzorgen van resultaatgericht schoonmaakonderhoud;
- het uitvoeren van glasbewassing;

- het uitvoeren van vloeronderhoud (tapijtreiniging, linoleum) op afroep;
- het uitvoeren van additionele werkzaamheden;
- sanitaire supplies: het bijvullen van dispensers en signalering voorraadbeheer naar contactpersoon van de gemeente;
- het uitvoeren van ad-hoc (regie) werkzaamheden, die niet in de overeenkomst zijn vastgelegd maar wel gerelateerd zijn aan schoonmaakdienstverlening.

1.3. LOCATIES IN SCOPE

LOCATIE	WERKBARE DAGEN/ FREQUENTIE	GEWENSTE OPLEVERTIJDEN/ WERKTIJDEN
Gemeentehuis Heemskerk	52 weken / 255 werkbare dagen	<p>Dagschoonmaak is gewenst voor de zichtbaarheid van de dienstverlening en om adequaat te kunnen reageren op het dynamisch gebruik van het gemeentehuis.</p> <p>De huidige werktijden zijn tussen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 07:30 – 09:30 • 12:00 – 14:00 • 17:00 - 20:00 <p>Dienstverlener houdt zoveel mogelijk rekening met de volgende uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publieksruimtes BG voor 08:00 uur schoon (centrale hal, receptie, sanitair) • 1^e etage raad en bestuur: Representatieve uitstraling dienstverlening. • Horeca gedeelte 'Binnenplaats' naloopronde van de vloeren na 12:30.

Cultuurhuis	52 weken / 255 werkbare dagen	<ul style="list-style-type: none"> • Sanitair voor 08:00 uur. • Muzieklokalen zijn schoon voor gebruik, de dienstverlener houdt rekening met storende werkzaamheden wanneer de muzieklokalen in gebruik zijn.
Bibliotheek	52 weken / 255 werkbare dagen	<ul style="list-style-type: none"> • Sanitair voor 08:00 uur.
Gemeentewerf de Werf	52 weken / 255 werkbare dagen	<ul style="list-style-type: none"> • Alle ruimtes voor 08:00
Kinderboerderij Die-rendorp	52 weken / 156 werkbare dagen	<ul style="list-style-type: none"> • Alle ruimtes voor 08:30
Aula begraafplaats Eikenhof	52 weken / 52 werkbare dagen	<ul style="list-style-type: none"> • Alle ruimtes voor 08:30
Mariaschool Historische kring	4 x per jaar	<ul style="list-style-type: none"> • Alle ruimtes voor 08:30
De Streng	52 weken / 52 werkbare dagen	<ul style="list-style-type: none"> • Alle ruimtes schoon voor 17:00

Na gunning worden de definitieve oplevertijden in overleg vastgesteld.

De locaties van gemeente Heemskerk zijn gesloten in het weekend en wegens verplichte ADV dagen en vakantie(s). De bezetting ligt gemiddeld lager in vakantieperiodes.

In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen en komt derhalve op 255 dagen per jaar als hoogste frequentie.

1.4. KWALITEITSONTWERP OPLEVERSTATEN

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

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

1.5. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN

De gemeente Heemskerk onderschrijft de uitgangspunten van de Code verantwoord marktgedrag.

1.6. SOCIAL RETURN

Gemeente Heemskerk wenst minimaal 5% van de productie-uren te laten uitvoeren door mensen die bijvoorbeeld langdurig werkloos zijn, een WSW-indicatie of een arbeidshandicap hebben. Dit percentage kan gedurende de overeenkomst worden uitgebreid.

Gemeente Heemskerk heeft een participatieplaats op het gemeentehuis. De medewerker voert (aanvullende) schoonmaak gerelateerde werkzaamheden uit, zoals het schoonmaakonderhoud van de parkeergarage. Aansturing en begeleiding valt onder de verantwoordelijkheid van de gemeente.

1.7. LOCATIE BIJZONDERHEDEN

Gemeentehuis Heemskerk

- Om aan de besparingsdoelstelling bij te dragen, is de schoonmaakfrequentie van kantoren, kantoortuinen en aanverwante verkeersruimten op de 1e en 2e etage aangepast van dagelijks (huidige situatie) naar drie keer per week. Op de dagen dat deze ruimten niet worden schoongemaakt, vinden er naloopruondes plaats om de afvalbakken te legen.
- Op de tweede etage bevinden zich per 1 september 2024 zes huurders. Gemeente draagt zorg voor de schoonmaak, dit is meegenomen in de aanvraag.
- Op de eerste etage werkt het bestuur van de gemeente, ook ontvangen zij hier bezoekers en worden hier vergaderingen gehouden. De gemeente waardeert een representatieve uitstraling aan de ruimten en uitstraling van de dienstverlening voor deze etage.
- Het restauratieve gedeelte van het gemeentehuis 'Binnenplaats' (voorheen Netwerkkafé) is openbaar toegankelijk, de dienstverlener is samen met de cateraar verantwoordelijk voor een representatieve uitstraling van de

ruimte. De cateraar ruimt op en zet de stoelen recht. De schoonmaakdienstverlener maakt schoon.

- Binnen het gemeentehuis worden jaarlijks 10 tot 15 evenementen georganiseerd. De gemeente wenst dat na afloop van deze evenementen de schoonmaak wordt uitgevoerd. Dit kan zowel op afroep in de middag als op de avond plaatsvinden. De afroepwerkzaamheden worden apart op de factuur vermeld met datum, evenement en uren.
- In het gemeentehuis bevindt zich glas dat lastig te bereiken is, gelegen aan de binnenzijde van het trappenhuis nabij de zij-entree. Rondom dit glaswerk, op de omlijstingen en balken, ontstaat veel stofophoping. Hoewel het lastig bereikbaar is, wilt de Gemeente Heemskerk hier graag een oplossing voor treffen gedurende de overeenkomst.
- Bibliotheek bevindt zich in het Gemeentehuis.
- Cultuurhuis bevindt zich in het Gemeentehuis.

Gemeentewerf de Werf

- Deze locatie huisvest het operationeel personeel van de gemeente, specifiek voor de afdelingen groen, onderhoud, civiele techniek en wegen. Het pand heeft verschillende functies, waaronder kantoorruimtes, een kantine, vergaderruimtes, een opslagloods en werkplaatsen.

Kinderboerderij Dierendorp

- De locatie is in beheer bij de Stichting SIG, waar onder toezicht personen met een afstand tot de arbeidsmarkt hebben werkzaam zijn. Van de dienstverlener wordt verwacht dat zij rekening houden met deze doelgroep voor het uitvoeren van de schoonmaakwerkzaamheden.
- Schoonmaak betreft alleen het hoofdgebouw, kantine, educatieruimte, sanitair en openbare gangen.

Aula begraafplaats Eikenhof

- De aula wordt ongeveer 40 keer per jaar gebruikt voor uitvaarten, die doorgaans overdag plaatsvinden. Het pand is gelijkvloers en heeft aan de achterzijde een openbare ruimte die altijd toegankelijk is zolang het toegangshek open is, deze ruimte wordt beperkt gebruikt. De schoonmaak dient flexibel te worden ingepland op basis van de uitvaarten.

Mariaschool

- Aan de voorzijde zijn 2 openbare gangen. Toegangsdeur aan de linkerzijde is de toegang voor Historische kring Heemskerk en rechts toegang

voor café lokaal. De gang is openbaar. De toegangsdeur aan rechterzijde, deze openbare gang is in gebruik door radio omroep.

- Aan de achterzijde zijn ook 2 toegangsmogelijkheden, ieder voor 6 aanwezige units voor kunstenaars. Deze 2 toegangen geven toegang aan de units/ lokalen op de eerste verdieping welke in gebruik zijn door kunstenaars. De gang, toiletten en fontein ruimte met CV opstelling zijn openbare ruimte.

De Streng

- Momenteel is dit pand alleen in de avonduren (dinsdag en donderdag) in gebruik door de Fotokring en de Tafeltennisvereniging. Het pand bestaat uit een grote ruimte/lokaal, een keuken, twee toiletten en een gang met gesloten kasten. Er zijn lopende gesprekken om overdag, gedurende een tijdelijke periode van anderhalf jaar, kinderopvang te realiseren. Als dit doorgaat, zullen schoonmaakwerkzaamheden ook voor de kinderopvang gerealiseerd moeten worden.

1.8. AFVALTRANSPORT

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt PMD, GFT, restafval en drinkbekers gescheiden ingezameld in centrale afvalbakken. Papier wordt gedeponeerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers.

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

Dienstverlener sluit aan bij het beleid op gebied van gescheiden afval inzameling en afvoer per locatie.

1.9. 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 ontleen aan de financiële omvang van de overeenkomst.

In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van de overeenkomst maakt gemeente Heemskerk dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

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

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

De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakovereenkomst actueel te houden voor gemeente Heemskerk en dienstverlener.

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

1.10. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE

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

Dit betekent dat er aanpassingen in de werkzaamheden kunnen plaatsvinden waarbij het uitgangspunt is dat deze aanpassingen binnen het contractbedrag plaatsvinden. De omvang van de overeenkomst kan derhalve wijzigen.

Van de dienstverlener wordt verwacht dat deze zich optimaal inspant om flexibel mee te bewegen met de ontwikkelingen binnen het contractbedrag en, indien nodig, waar mogelijk de dienstverlening af te schalen.

1.11. NULMETING

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met gemeente

Heemskerk en de huidige dienstverlener(s) een nulmeting bij te wonen.

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.

1.12. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER

Bij gunning hanteert de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38). De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt zijn inzichtelijk gemaakt in een overzicht overname personeel.

In het kader van de AVG is dit overzicht niet als bijlage aan dit document toegevoegd maar kan middels de berichtenmodule in TenderNed worden aangevraagd.

Bij de samenstelling van de tariefopbouw in het calculatiemodel, wordt rekening gehouden met de samenstelling en kosten van het over te nemen personeel. Hiervoor is in het uurtariefmodel een component “Suppletiekosten toeslag” opgenomen.

Een onderbouwing van de totstandkoming van het component “Suppletiekosten toeslag” wordt als aparte bijlage aan de inschrijving toegevoegd.

Uit deze onderbouwing moet duidelijk worden welke concrete uitgangspunten gehanteerd zijn voor het bepalen van de suppletiekosten en op basis waarvan op objectieve wijze de definitieve suppletiekosten kunnen worden vastgesteld.

Na gunning wordt het definitieve suppletiekosten component, op basis van de daadwerkelijk overgenomen medewerkers, vastgesteld. Dit definitieve suppletiekosten component wordt opgenomen in het, bij de offerte ingediende, calculatiemodel. Met deze aanpassing, die alleen lager kan zijn, is de definitieve contract jaarprijs voor de start van de overeenkomst vastgesteld. Dit tariefcomponent wordt gedurende de overeenkomst niet meer aangepast.

In onderstaand voorbeeld wordt dit inzichtelijk gemaakt.

Aangeboden Suppletie toeslag op basis van overzicht overname personeel Inschrijfdocument	€ 0,24
Definitieve suppletiekosten toeslag op basis van overzicht overname personeel daadwerkelijke overname	€ 0,15
Verschil en daarmee correctie in de totale opbouw van het uurtarief	€ 0,09

2. REGIEWERKZAAMHEDEN

2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN

Het is mogelijk dat gemeente Heemskerk, 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.

Werkzaamheden op afroep zijn o.m.:

- tapijtreiniging;
- reinigen meubilair;
- dieptereiniging keuken (specificatie na gunning);
- Gordijnen wassen.

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

2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN

Enmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van gemeente Heemskerk. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van gemeente Heemskerk. Bij akkoord van ondertekent gemeente Heemskerk 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. PRIJZEN

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

Het is onbekend of het separatieglass dubbelzijdig gemeten is. Voor de calculatie wordt uitgegaan van dubbelzijdig bewassing. Van dienstverlener wordt verwacht dat dit na gunning wordt nagemeten.

De dienstverlener vult het calculatiemodel volledig gespecificeerd in ter bepaling van de contractjaarprijs. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden na gunning gespecificeerd op basis van de uitvoering risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).

3.2. INVENTARISATIE GLAS

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Gemeente Heemskerk kan niet bevestigen dat de gegevens kloppen, het peildatum is onbekend. Er is een aanname gedaan dat de ontbrekende glasgegevens voor het Cultuurhuis en Bibliotheek onder de totalen van het Gemeentehuis vallen. Er kunnen zich derhalve verschillen voordoen met de werkelijkheid/ De dienstverlener kan daarom geen rechten ontlenen aan het door gemeente Heemskerk verstrekte aantal m².

De dienstverlener verzorgt gelijktijdig met een RI&E een opname van de oppervlakte m² van al het glas en voegt dit na opname aan het calculatiemodel toe. Verschillen worden verrekend wordt op basis van de afgegeven m²-tarieven.

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

Na gunning voert de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften uit Arbowet en Arbocatalogus in acht genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. Gemeente Heemskerk behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert gemeente Heemskerk 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 Heemskerk ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.

3.4. PLANNING GLASBEWASSING

Planning

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de locaties begint, maakt de dienstverlener een afspraak met gemeente Heemskerk over de data van uitvoering en oplevering.

Voorwaarden uitvoering

- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van gemeente Heemskerk.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van te voren schriftelijk gemeld aan gemeente Heemskerk. De dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.
- De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn.
- Ook op verzoek van gemeente Heemskerk kan worden afgeweken van de planning.

3.5. UITVOERING GLASBEWASSING

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas, de kozijnen en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier tevens deel van uit.

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

glasbewassing.

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

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

3.6. VEILIGHEIDSVOORSCHRIFTEN GLASBEWASSING

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvorschriften. Glas- en gevelreiniging wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in Arboret en Arbocatalogus.

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

3.7. OPLEVERING GLASBEWASSING

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

Na oplevering wordt een werkbon 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 Heemskerk de werkbond van naam en handtekening.

4. SANITAIRE VOORZIENINGEN

Dienstverlener is verantwoordelijk voor:

- Het bijvullen/aanvullen van sanitaire voorzieningen.
- Het tijdig signaleren aan de contactpersoon/locatiebeheerder van gemeente Heemskerk wanneer voorraden aangevuld moeten worden.

Gemeente Heemskerk is verantwoordelijk voor:

- Bestellen van vullingen en aanleveren van voorraad.

5. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

5.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES

Op de locaties van gemeente Heemskerk zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsinformatieBladen (VIB) van alle, door de dienstverlener, gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener neemt deze op in het (digitaal) locatie informatieboek.

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door gemeente Heemskerk.

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

Gemeente Heemskerk stelt opslagruimte gratis ter beschikking. De materialen en middelen worden door de dienstverlener professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.

De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

5.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De

veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door “voldoende onderrichte personen”. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen worden gecontroleerd:

- Periodiek: De frequentie hangt af van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd.
- Na iedere reparatie.

De dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

5.3. MILIEU

Gemeente Heemskerk hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De dienstverlener realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en – hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet de dienstverlener toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt gemeente Heemskerk de volgende eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van gemeente Heemskerk maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door de dienstverlener op te leveren managementrapportage.
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien

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

6. PERSONEEL EN ORGANISATIE

6.1. PERSONEEL

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

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

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

Voor die medewerkers die belast zijn met het uitvoeren van glasbewassing of andere specialistische werkzaamheden is een VCA-basis certificering van toepassing. Voor de leidinggevenden van deze werkzaamheden geldt dat zij beschikken over een leidinggevende VCA-vol certificaat.

Ten aanzien van de directe leiding op het project verwacht gemeente dat de voorwerkers/objectleiding de juiste opleiding heeft genoten om de taak goed uit te voeren. Dit houdt in vakopleiding leidinggeven en uitvoeren DKS controles.

Daarnaast verwacht gemeente dat de directe leiding beschikt over communicatieve vaardigheden zodanig dat er duidelijke afstemming kan plaatsvinden over het werk en de planning van werkzaamheden.

6.2. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG

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

In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt.

Bij aanvang van de overeenkomst is een VOG maximaal 6 maanden oud. Dit geldt niet voor medewerkers die al op locaties van gemeente Heemskerk werkzaam zijn en overgenomen worden.

6.3. LEGITIMATIE

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener badge zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is gemeente Heemskerk gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locaties te ontzeggen.

6.4. BEDRIJFSKLEDING

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door gemeente Heemskerk goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is gemeente Heemskerk gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locaties te ontzeggen.

6.5. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN

Het gebruik van de in de locaties van gemeente Heemskerk aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van gemeente Heemskerk. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen die door iedereen door middel van betaalpassen kunnen worden gebruikt.

6.6. 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 locaties van gemeente Heemskerk 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 verantwoordelijk verschuldigd aan gemeente Heemskerk 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 locaties van gemeente Heemskerk worden direct gemeld aan de contactpersoon van gemeente Heemskerk.

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 Heemskerk 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 Heemskerk ter beschikking.

6.7. SCHADE

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

7. COMMUNICATIE

7.1. TAAL

Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse taal of Engelse taal. Leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

Dienstverlener zorgt dat communicatie met gemeente Heemskerk middels het (digitaal) logboek mogelijk is in de vorm van een schoonmaak App die gebruikt wordt voor meldingen.

7.2. OVERLEG TUSSEN GEMEENTE HEEMSKERK EN DIENSTVERLENER
De communicatie tussen gemeente Heemskerk en dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus:

- Strategisch, 1 keer per jaar
- Tactisch, 4 keer per jaar
- Operationeel, 1 keer per maand vast en wekelijks behoefte contact.

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

7.3. MANAGEMENTINFORMATIE

Gemeente Heemskerk wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan gemeente Heemskerk. Minimaal moeten de volgende zaken opgenomen zijn in de managementinformatie:

- Personeelsinformatie (aantal, opleidingen, VOG, % SROI en % uitzendkrachten)
- Financieel overzicht, vast en variabel werk, glasbewassing
- Klachtenregistratie, aard en status van de klachten
- KPI resultaten
- Ontwikkelingen op de locaties (op- en afschaling werk) en planning van werkzaamheden, voortgang evenementen
- Resultaten interne controles

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

7.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN

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

7.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK

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

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

Gemeente Heemskerk geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatieboek.

8. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

Gemeente Heemskerk 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	4 x per jaar gemeente- huis overige locaties 2 x per jaar	Minimaal 80% van de metingen voldoende
Belevingskwaliteit	1x per jaar	Norm wordt na gun- ning afgestemd.
Programma van Eisen audit	1x per jaar	Minimale score 9,0
Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	1x per jaar	Ja, conform offerte ge- realiseerd

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Gemeente Heemskerk behoudt zicht 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. KWALITEITMEETSISTEEM 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):

- Bureaurooms en verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%
- Leslokalen/muzieklokaal: 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 Heemskerk (of een door gemeente Heemskerk aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is 2 maal per jaar. Gemeente Heemskerk is vrij om zonder opgave van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

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.

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:

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

Vervolgstappen:

- De dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- Gemeente Heemskerk 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 Heemskerk gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen gemeente Heemskerk 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.

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

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. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS

1 maal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de locatie gebruikers van gemeente Heemskerk. Via een aselechte steekproef wordt de vragenlijst verspreid onder een representatieve groep locatie gebruikers.

Op basis van een tiental aspecten wordt de beleving van de schoonmaakdienstverlening getoetst. Gemeente Heemskerk verstrekt de definitieve opzet van de vragenlijst voor het belevingsonderzoek vooraf aan de dienstverlener.

De norm per belevingsmeting wordt na gunning vastgesteld.

8.6. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT

1 maal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van de schoonmaakovereenkomst, wordt een PvE audit gehouden; deels tijdens het schoonmaakproces. Tijdens deze PvE audit wordt beoordeeld of de dienstverlener de eisen nakomt zoals deze zijn beschreven in het programma van eisen.

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

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

GEMEENTE HEEMSKERK						
Aspecten Personeel		Ja	Nee	We-ging	Score	Toelich-ting
1	Aanwezigheid VOG			5	0	
2	Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			5	0	
3	Werktijden schoonmaakmedewerkers			5	0	
4	Draagt men verstrekte badge			5	0	
5	Draagt men representatieve bedrijfskleding			5	0	
Aspecten Veiligheid		Ja	Nee	We-ging	Score	Toelich-ting
6	Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen			5	0	
7	Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			5	0	
8	Registratie ongevallen / bijna ongevallen			5	0	
Aspecten Algemeen		Ja	Nee	We-ging	Score	Toelich-ting
9	Gebruik app			5	0	
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.

8.7. KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING DIENSTVERLENER AUDIT

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

1 maal per jaar wordt de invulling van de kwaliteitsaspecten uit de inschrijving van de dienstverlener beoordeeld. De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener
Nee niet conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener