

CONTRAST

FACILITY + HOSPITALITY

Programma van Eisen

**EUROPESE AANBESTEDING
SCHOONMAAKONDERHOUD**

GEMEENTE LELYSTAD

CONTRAST

Ref: GEMEENTE LELYSTAD-TN-496269

November 2024



INHOUDSOPGAVE

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING.....	3
1.1. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT	3
1.2. SCOPE	3
1.3. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN	3
1.4. SOCIAL RETURN.....	3
1.5. WERKBARE DAGEN.....	3
1.6. OPLEVERTIJDEN	3
1.7. KWALITEITSONTWERP OPLEVERSTATEN	4
1.8. LOCATIE BIJZONDERHEDEN.....	4
1.9. INZET DAGKRACHT	5
1.10. AFVALVERWIJDERING	5
1.11. CONTRACTMUTATIES.....	6
1.12. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE.....	6
1.13. NULMETING.....	6
1.14. OPSTARTPLANNING.....	6
1.15. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER	7
2. REGIEWERKZAAMHEDEN	8
2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN	8
2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN	8
3. SANITAIRE VOORZIENINGEN	8
4. ONDERAANNEMERS	8
5. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU	8
5.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES	8
5.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID	9
5.3. MILIEU	9
6. PERSONEEL EN ORGANISATIE	9
6.1. PERSONEEL	9
6.2. TIJDREGISTRATIE /AANWEZIGHEIDSRGISTRATIE	10
6.3. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG.....	10
6.4. LEGITIMATIE.....	10
6.5. BEDRIJFSKLEDING.....	10
6.6. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN	10

6.7. VEILIGHEID	10
6.8. SCHADE	11
6.9. TOEGANG TOT DE LOCATIES	11
7. COMMUNICATIE.....	11
7.1. TAAL	11
7.2. TOPDESK.....	11
7.3. OVERLEG TUSSEN GEMEENTE LELYSTAD EN DIENSTVERLENER.....	11
7.4. MANAGEMENTINFORMATIE	12
7.5. KLACHTEN	12
7.6. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN	12
7.7. LOCATIE INFORMATIEBOEK.....	12
8. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI).....	13
8.1. KWALITEITMEETSISTEEM VSR.....	13
8.2. KWALITEITSMEEETSISTEEM VSR EN UITVOERING	13
8.3. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR.....	13
8.4. RESULTAAT VSR-KMS METINGEN	14
8.5. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS.....	14
8.6. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT.....	14
8.7. KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING DIENSTVERLENER AUDIT	15

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT

Gemeente Lelystad heeft de volgende doelen geformuleerd:

- Gemeente Lelystad zoekt een dienstverlener met een stabiele personeelsbezetting. Dit betekent een team van goed opgeleide, betrokken medewerkers die langdurig op dezelfde locaties kunnen blijven werken.
- De dienstverlener draagt zorg voor goede arbeidsomstandigheden en besteedt aandacht aan de gezondheid, het welzijn en de ontwikkeling van zijn/haar medewerkers.
- Gemeente Lelystad vindt sociale en groene duurzaamheid belangrijk en verwacht dat de dienstverlener hier invulling aan geeft.
- Gemeente Lelystad zoekt een dienstverlener die flexibel is en haar dienstverlening, zich weet aan te passen aan het dynamische gebruik van de locaties en de diverse gebouwgebruikers. Voorbeelden hiervan zijn bijeenkomsten, vergaderingen en het gevarieerd gebruik van de trouwzaal.
- Gemeente Lelystad verwacht een transparante projectorganisatie. De keuzes die gemaakt worden in de werkwijze en de impact van voorstellen die gedaan worden binnen de dienstverlening zijn inzichtelijk.
- De dienstverlener beschikt over een betrokken management in de vorm van begeleiding en aansturing naar de medewerkers enerzijds en actieve communicatie naar gemeente Lelystad anderzijds.

1.2. SCOPE

De scope van de opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

- het verzorgen van resultaatgericht schoonmaakonderhoud op beide locaties;
- het uitvoeren van inspanningsgericht vloeronderhoud op beide locaties;
- het uitvoeren van additionele werkzaamheden;
- het beheren van de voorraad voor de sanitaire voorzieningen en/of de vullingen;
- het uitvoeren van ad-hoc (regie) werkzaamheden, die niet in de overeenkomst zijn vastgelegd maar wel gerelateerd zijn aan schoonmaakdienstverlening.

De locaties die binnen de scope vallen zijn:

- Stadhuis gemeente Lelystad, Stadhuisplein 2, 8232 ZX Lelystad
- De Wigstraat, Wigstraat 1, 8223 EE Lelystad

Werkzaamheden die niet binnen de scope van de opdracht vallen:

- Reiniging van kunstwerken;
- Glasbewassing.

1.3. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN

Op 8 juni 2023 heeft de Gemeente Lelystad het manifest “Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)” ondertekend. Door het ondertekenen van het manifest wil de Gemeente Lelystad de effectiviteit en de impact van MVOI vergroten door dit integraal in de organisatie te borgen. Het manifest is bedoeld om de bijdrage van MVOI op de realisatie van de beleidsdoelen te vergroten. De ambities van de gemeente Lelystad op het gebied van MVOI voor deze specifieke aanbesteding richten zich op het realiseren van maatschappelijke meerwaarde door middel van de volgende thema's:

1. **SROI (Social Return On Investment):** Het creëren van sociale waarde, bijvoorbeeld door werkgelegenheid voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.
2. **Diversiteit en Inclusie:** bevorderen van een inclusieve samenleving door diversiteit binnen organisaties en projecten

In het Programma van Eisen en in de gunningscriteria zijn de verwachtingen en specificaties met betrekking tot deze thema's concreet uitgewerkt. Dienstverlener neemt kennis van het manifest en realiseert de doelen op dit terrein.

1.4. SOCIAL RETURN

Gemeente Lelystad wenst minimaal 5% van de productie-uren te laten uitvoeren door mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Zie voor verdere informatie de bijlage SROI. Dit percentage kan gedurende de overeenkomst worden uitgebreid.

1.5. WERKBARE DAGEN

Bij Gemeente Lelystad wordt gedurende 255 dagen per jaar schoongemaakt. Op afroep kan in het weekend schoonmaak voor evenementen plaatsvinden.

1.6. OPLEVERTIJDEN

De gewenste oplevertijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud zijn als volgt:

Locatie	Gewenste oplevertijden schoonmaak	Huidige werktijden
Stadhuis Gemeente Lelystad Openingstijden bezoekers: <ul style="list-style-type: none"> Ma t/m woe 09:00–17:00 Do 09:00–20:00 Vr 09:00–17:00 Za Gesloten Zo Gesloten Openingstijden voor medewerkers van gemeente: Ma t/m Vr 07:30 – 19:00	<ul style="list-style-type: none"> Representatieve ruimtes voor 08:00 (entrees, centrale hal, recepties, BG openbaar sanitair, vergaderruimten, raadzaal, presentatiezaal en trouwzaal) Overige ruimtes na 08:00 mits niet storend voor de werkprocessen van de gemeente. 	<ul style="list-style-type: none"> Dagelijks Dagkracht van 07:00 tot 17:00 (huidig zijn dit 2 shifts 7.00-14.00 / 14.00-17.00) 2^e Dagkracht 08.30-11.00 Avond ploeg 17.00-19.00 Vrijdag is de avond ploeg eerder en korter 16.30-18.00.
De Wigstraat Openingstijden voor medewerkers van gemeente: Ma/di/woe 6:30-19:00 Do/vrij 6:30-24.00 Za 7:00-2.00 Zo x	<ul style="list-style-type: none"> Representatieve ruimtes voor 10.00 (sanitair, kantine) Overige ruimtes na 10:00 mits niet storend voor de werkprocessen van de gemeente. 	<ul style="list-style-type: none"> maandag tussen 08:00 - 10.00 naloop ronde toilet en kantine (i.v.m. weekend gebruik) Di-vrij tussen 11.00-13.00 naloop ronde Ma-vrij avond ploeg 17.00-19.00.

Na gunning worden de definitieve oplevertijden en werktijden in overleg vastgesteld.

1.7. KWALITEITSONTWERP OPLEVERSTATEN

Gemeente Lelystad verkiest het om geen dagelijks werkprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt overgelaten aan de

dienstverlener op basis van opleverstaten. De opleverstaten beschrijven het vereiste resultaat.

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 beschreven kwaliteitsniveau.

Inspanningsgericht vloeronderhoud

Gemeente Lelystad vindt het wel belangrijk om te weten welk periodiek werk wordt gepland en uitgevoerd. Dit geldt voor inventaris als voor vloeronderhoud. Enerzijds om zeker te weten dat de gebouwen goed worden onderhouden anderzijds om intern hierover duidelijk te kunnen communiceren en verwachtingen te managen. Ook is de afstemming tussen dienstverlener en gemeente voor het effectief en efficiënt uit kunnen voeren van periodiek werk belangrijk. Gemeente verwacht derhalve bij de opstart een planning van periodiek onderhoud.

Gemeente heeft ervaring met periodiek vloeronderhoud en verwacht dat de dienstverlener de huidig gehanteerde frequenties overneemt. Deze frequenties zijn opgenomen in de bijlage van het kwaliteitsontwerp. De kosten voor deze werkzaamheden zijn opgenomen in het calculatiemodel onder regulier bestekwerk.

1.8. LOCATIE BIJZONDERHEDEN

Stadhuis

- De Plint is onderdeel van het stadhuis, met wisselende huurders. Dit zijn 2 locaties aan de onderkant van het stadhuis (in pandig). Op dit moment zijn dit de volgende huurders: Huiskamer van de Democratie (fracties) en De Krul (kunst).
- Huiskamer van de Democratie:
 - Dagelijks aanvullen water in vloerputjes en sanitair om geuroverlast te voorkomen (taak dagkracht).
 - Wekelijks geheel stofzuigen en afval bakken legen en afstoffen.
- De Krul volgt het schoonmaakprogramma van het stadhuis.
- Gemeente Lelystad werkt met een cleandesk en flexwerkplekken beleid.
- Gemeente Lelystad waardeert een continue representatieve uitstraling voor de bestuursvleugel. Een continue schone omgeving en een goede

uitstraling van de schoonmaakdienstverlening is hier extra van belang. Het betreft hier de volledige D vleugel.

- Van de dienstverlener wordt verwacht dat hij flexibel in speelt op schoonmaak rondom bijeenkomsten, ongeacht of deze tijdens, direct na, of buiten de reguliere werktijden en openingstijden plaatsvinden. Gemeente Lelystad hanteert een concept jaarplanning voor bijeenkomsten, echter kan het voorkomen dat er ook op korte termijn geplande bijeenkomsten bijkomen.
- Voor bijeenkomsten die in het weekend plaatsvinden kan op afroep een extra schoonmaakopdracht worden verstrekt.
- Maandelijks specialistische reiniging van de roosters in het restaurant.
- Om legionella te voorkomen worden de douches doorgespoeld.
- Bij alle gebouwentrees voert de dienstverlener minimaal eenmaal per week met een straal van 5 meter de volgende werkzaamheden uit:
 - Spinrag verwijderen;
 - Vegen van de bestrating;
- Voor de hoofdentree gelden dezelfde werkzaamheden, dagelijks, met een straal van 15 meter.
- Bij de Fietsenkelder voert de dienstverlener minimaal eenmaal per week met een straal van 5 meter buiten de entree de volgende werkzaamheden uit:
 - Spinrag verwijderen;
 - Vegen van de bestrating;
- Elke vrijdag worden alle koelkasten, inclusief die in de pantry's, zowel binnen- als buitenzijde gelegeerd en gereinigd. Dit betreft in totaal 13 normale koelkasten en 1 kleine koelkast in de kolfruimte.
- In de bestuursvleugel vindt elke laatste woensdag van de maand het reinigingsprogramma van de vaatwasser plaats, waarbij ook het filter schoongemaakt wordt.
- Matten hoofdingangen grondig uitzuigen 1x in de maand
- Archief elk kwartaal volgens Nen 2075

De Wigstraat

- Bij de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden op maandagochtend wordt rekening gehouden met mogelijke weekendvervuiling
- De Wigstraat heeft een eigen alarmcode (zie ook hoofdstuk 5.9 toegang tot de locaties).
- Roosters keuken afzuigkap.
- Matten volledig uitzuigen 1x per maand.

1.9. INZET DAGKRACHT

De gemeente Lelystad heeft momenteel meerdere dagkrachten werkzaam op het Stadhuis en vindt het belangrijk dat er gedurende de dag van 7.00 tot 17.00 schoonmakers aanwezig zijn. Momenteel zijn er twee schoonmakers die elkaar aflossen maar in totaal aanwezigheid borgen tussen 7.00 uur en 17.00 uur. Daarnaast is er een schoonmaker werkzaam tussen 8.30 uur en 11.00 uur. Gemeente wenst deze bezetting te behouden.

De doelstelling van gemeente Lelystad met schoonmaak overdag is zichtbaar schoonmaken (dit werkt positief voor de schoonbeleving van gebouwgebruikers) en snel kunnen reageren op de dynamische omgeving en de schoonmaak wat dit vraagt.

De dagkrachten zijn primair verantwoordelijk voor het uitvoeren van het regulier gecalculeerd bestekwerk. Daarnaast zijn enkele uren per dag flexibel beschikbaar opgenomen voor onvoorziene service werkzaamheden.

Omdat het dagelijks varieert wat er qua flexibiliteit nodig is, is als uitgangspunt gekozen dat er 2,5 uren per werkdag beschikbaar is voor uit te voeren service werkzaamheden en tijd voor incidenten. De servicewerkzaamheden zijn werkzaamheden die buiten het bestekwerk vallen. De dienstverlener doet in het tabblad additioneel van het calculatiemodel een opgave van de jaarkosten hiervoor.

Service werkzaamheden zijn o.a.:

- De dagkracht draagt zorg voor naloop van de trouwzaal ruimten indien er meerdere huwelijken op een dag plaatsvinden.
- SER-ruimten worden op verzoek van ICT door de dagkracht gereinigd
- Gladheidsbestrijding in de winterperiode.

1.10. AFVALVERWIJDERING

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt PMD, GFT, restafval en drinkbikers gescheiden ingezameld op alle locaties in centrale afval inzamelbakken.

Op de volgende plaatsen wordt afval verzameld:

- Bij de pantry's wordt PMD, Restafval en GFT verzameld en dagelijks gelegeerd en schoongemaakt.
- Op de begane grond (burgerzaal) en 1e verdieping vergadergedeelte wordt papier verzameld en gelegeerd.

- In alle printruimtes staan papier containers (16 stuks) en vertrouwelijke papier containers (deze worden 1x in de week geleegd en moeten naar leveranciershok worden afgevoerd, en vervolgens teruggeplaatst worden door dienstverlener).
- Alle containers op basis van afval verwerker schema buiten zetten, en retour plaatsen (kelder of printerhokken).
- Koffieresten worden verzameld in de kelder. De koffieverancier haalt het afval op, en de dienstverlener is verantwoordelijk voor het terugplaatsen.

Papier wordt gedeponereerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers. Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponereerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers.

Als het beleid op gebied van afvalscheiding en verwijdering van gemeente verandert stelt dienstverlener zich flexibel op en past de dienstverlener z'n werkzaamheden hier op aan.

1.11. 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.

Het is ook mogelijk dat er verbouwingen plaatsvinden, waardoor het ruimtegebruik, inrichting, vloerafwerking of het aantal vierkante meters kan wijzigen.

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

Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt Gemeente Lelystad 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 Lelystad houdt mutaties als gevolg van locatie-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de dienstverlener.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakovereenkomst actueel te houden voor Gemeente Lelystad en dienstverlener.

Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Gemeente Lelystad en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een pro-actieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

1.12. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE

Indien een pandemie/crisis zich voordoet, treedt Gemeente Lelystad 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.

1.13. NULMETING

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

De nulmeting wordt uiterlijk drie 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.

1.14. OPSTARTPLANNING

Dienstverlener levert binnen 2 weken na gunning een gedetailleerde

opstartplanning aan en bespreekt deze met gemeente Lelystad.

1.15. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER

Bij gunning hanteert de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwasersbedrijf (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.

Het component "Suppletiekosten toeslag" is de maximale suppletiekosten toeslag die door de inschrijver in rekening wordt gebracht. Na gunning wordt, op basis van de daadwerkelijk overgenomen medewerkers, de suppletiekosten toeslag eventueel naar beneden aangepast.

Dit tariefcomponent wordt gedurende de contractperiode niet meer aangepast. Bij het niet invullen van het suppletiekosten component kan de dienstverlener hier na gunning geen aanspraak meer op maken.

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
Vershil 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 Lelystad, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak) werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht aan de dienstverlener opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven.

Werkzaamheden op afroep zijn o.m.:

- Tapijtreiniging
- Dieptereiniging sanitair
- Gordijnen wassen
- Gladheidsbestrijding

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

Eénmalige 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 Lelystad. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van gemeente Lelystad. Bij akkoord ondertekent gemeente Lelystad digitaal een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden met vermelding van de specifieke opdracht.

3. SANITAIRE VOORZIENINGEN

Dienstverlener is verantwoordelijk voor:

- Het bijvullen van sanitaire voorzieningen;
- Het tijdig signaleren aan de Facilitaire Service Desk van gemeente Lelystad wanneer voorraden aangevuld moeten worden;
- Melden van storingen aan apparatuur (constateren van defecten en dit melden bij de Facilitaire Service Desk.

Gemeente Lelystad is verantwoordelijk voor:

- Bestellen van vullingen en aanleveren van voorraad op de locaties.

4. ONDERAANNEMERS

Dienstverlener mag met één of meerdere onderaannemers werken echter blijft de dienstverlener te allen tijde het aanspreekpunt en verantwoordelijk voor de inzet van de onderaannemers.

5. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

5.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES

Op de locaties van gemeente Lelystad 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 Lelystad.

De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener. Gemeente gaat ervan uit dat dienstverlener groot verpakking gebruikt met navulflacons.

Gemeente Lelystad 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.

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het plaatsen van de volgende apparatuur en voorzieningen, indien van toepassing:

- Wasmachine/Droger

De dienstverlener draagt er zorg voor dat alle medewerkers voldoende materialen en machines ter beschikking hebben. Denk aan waterzuigers, schrob-machines, schoonmaakkarren en I-mops.

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.

Het plaatsen van waarschuwborden bij natte vloeren behoort ook tot de taak van de dienstverlener.

5.3. MILIEU

Gemeente Lelystad 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 Lelystad de volgende eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van gemeente Lelystad 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.
- Er wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van grootverpakkingen.
- 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.

Aanwijzing voor het gebruik van specifiek product:

Greta core dient gebruikt te worden voor de wasbakken en balies, dit is op advies van de leveranciers. Deze dient door de dienstverlener aangeschaft te worden.

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 schriftelijk aan gemeente Lelystad bekend.

Indien gemeente Lelystad 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.

6.2. TIJDREGISTRATIE / AANWEZIGHEIDSREGISTRATIE

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst gemeente Lelystad op het moment van constateren direct inzicht te kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. De dienstverlener wordt hiertoe verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de 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 Lelystad, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG wordt aangevraagd op nummers 11, 12, 13, 38 en 41. Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor gemeente Lelystad. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is gemeente Lelystad gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot gemeente Lelystad locaties te ontzeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan gemeente Lelystad, 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 Lelystad werkzaam zijn en overgenomen worden.

6.4. LEGITIMATIE

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

6.5. BEDRIJFSKLEDING

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door gemeente Lelystad goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van hoofdbekleding (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 Lelystad gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locaties te ontzeggen.

6.6. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN

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

6.7. VEILIGHEID

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de Arboret en Arbocatalogus. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locaties van gemeente Lelystad 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 Lelystad 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 Lelystad worden direct gemeld aan de contactpersoon van gemeente Lelystad.

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

6.8. SCHADE

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

6.9. TOEGANG TOT DE LOCATIES

Het personeel dat vast op de locaties van de Gemeente Lelystad werkzaam is kunnen een eigen toegangspas opvragen. De verkregen toegangspassen staan geregistreerd in Topdesk voor de vaste mensen. Invalkrachten krijgen een dagpas. Voor de Wigstraat hebben alle medewerkers en vervangers een eigen toegangstag (geregistreerd in Topdesk) en alarm code.

7. COMMUNICATIE

7.1. TAAL

Uitvoerende medewerkers kunnen zich goed verstaanbaar maken naar collega's, gebouwgebruikers en gemeente Lelystad, Direct leidinggevend beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

Direct leidinggevend beheersen minimaal de volgende vaardigheden en/of opleidingsniveau:

- MBO werk- en denkniveau;
- Klant- en mensgericht met leidinggevende capaciteiten;
- Affiniteit met het schoonmaak vak;
- DKS controlevaardigheden.
- BHV en EHBO oranjekruis

Direct leidinggevend hebben de Basisvakopleiding Schoonmaken en Basisopleiding Leidinggevend of vergelijkbaar afgerond.

7.2. TOPDESK

Gemeente Lelystad maakt gebruik van het FMIS-systeem Topdesk. Dienstverlener zorgt dat communicatie met gemeente Lelystad over de uitvoering en organisatie van het schoonmaakonderhoud middels Topdesk mogelijk is.

De volgende meldingen en inzichten worden in Topdesk gemaakt:

- Alle service aanvragen voor de dagkrachten zoals koffievlekken, volle papierbakken etc.
- Afwijkingen in de uitvoering van het schoonmaakonderhoud;
- Afwijkingen buiten het schoonmaakonderhoud maar binnen het gebouw in de facilitaire samenwerking.

Meldingen die gemaakt worden door de Service Desk in Topdesk worden gelezen en verholpen door de dienstverlener. Afhandeling en terugkoppeling van meldingen over verstoringen en vervuilingen gebeurt ook via Topdesk door de dienstverlener.

7.3. OVERLEG TUSSEN GEMEENTE LELYSTAD EN DIENSTVERLENER

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

Strategisch overleg

Eénmaal per jaar worden de behaalde KPI's zoals beschreven in hoofdstuk 7 besproken. Andere onderwerpen zijn: Indexatievoorstel, managementinformatie en doelen met bijpassende KPI voor het nieuwe jaar.

Minimaal aanwezig:

- Gemeente Lelystad: Adviseur facility management
- Dienstverlener, Hoger kader

Tactisch

Elke 6 weken vindt er een evaluatiemoment plaats om de dienstverlening te beoordelen.

Minimaal aanwezig:

- Gemeente Lelystad: Adviseur facility management
- Dienstverlener: Midden Kader

Het evaluatiemoment bestaat uit de volgende onderwerpen:

- Kwaliteit regulier schoonmaakonderhoud;
- Personele ontwikkelingen;
- Uitkomst DKS metingen;
- Gebruik Topdesk;

- Uitvoering en kwaliteit regie-werkzaamheden;
- Beoordeling dienstverlening (schaal 1 tot 10);
- Actiepunten.

Operationeel

Wekelijks, Afstemming schoonmaakwerkzaamheden, planning, meldingen en klachten, ontwikkelingen vanuit Facilitaire Service desk.

Minimaal aanwezig:

- Gemeente Lelystad: Adviseur facility management en/of Facilitair Service Desk
- Dienstverlener: Midden kader

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen aan bij Gemeente Lelystad via email.

7.4. MANAGEMENTINFORMATIE

Gemeente Lelystad 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 informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van een half jaar aan Gemeente Lelystad. Minimaal moeten de volgende zaken opgenomen zijn in de managementinformatie:

- Personeelsinformatie (aantal, opleidingen, VOG, % SROI);
- Financieel overzicht vast en variabel werk;
- Klachtenregistratie: type klachten en status;
- KPI resultaten;
- Resultaten interne controles en externe controles.

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

7.5. KLACHTEN

Wanneer gemeente Lelystad aangeeft ontevreden te zijn of een bepaald misgenoegen heeft over de schoonmaakdienstverlening, wordt dit aangemerkt als klacht. Klachten kunnen zowel mondeling als schriftelijk doorgegeven worden aan de contactpersonen van de opdrachtnemer. In basis komen de meldingen via Topdesk bij de dienstverlener.

Alle klachten worden geregistreerd en kunnen voortkomen uit verschillende bronnen, zoals:

- constatering van de gebouwbeheerder of facilitair manager via een klachtenformulier;
- rechtstreeks verstuurd brieven, e-mails en dergelijke aan gemeente Lelystad en/of de opdrachtnemer;
- en het niet nakomen van contractuele afspraken.

De opdrachtnemer pakt alle klachten op een goede en adequate manier aan, met de intentie om deze binnen twee weken na melding structureel op te lossen. Dit wordt bevestigd aan de melder van de klacht. Wanneer een klacht niet aan de dienstverlener te wijten is, geeft de dienstverlener dit door aan Gemeente Lelystad. Periodiek ontvangt gemeente Lelystad een overzicht van alle ontvangen klachten (in de management rapportage).

7.6. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Het is voor gemeente Lelystad van belang dat het duidelijk is wie de contactpersoon is voor calamiteiten en welk telefoonnummer gebruikt wordt.

Na een melding van gemeente Lelystad is de dienstverlener binnen werktijden direct aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uitvoering van werkzaamheden. Buiten werktijden (na 20.00 uur) en in de weekenden is de calamiteitendienst altijd bereikbaar en binnen 1 uur operationeel op locatie.

Onder een calamiteit verstaat gemeente Lelystad een onverwachte situatie op een van de locaties die dringende interventie van de dienstverlener vereist, zoals bijvoorbeeld een gesprongen waterleiding of glasscherven.

7.7. LOCATIE INFORMATIEBOEK

De dienstverlener verstrekt een locatie informatieboek aan gemeente Lelystad. 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 Lelystad;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;

- periodieke planning specialistisch werk;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locaties van Gemeente Lelystad worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

Gemeente Lelystad geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatieboek beschikbaar gesteld op Topdesk.

8. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

Gemeente Lelystad wenst een professionele invulling te geven aan de samenwerking, door te werken met dynamische Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Hierin wordt van de dienstverlener pro activiteit verwacht in de gezamenlijke invulling, het rapporteren en de opvolging hiervan. Dynamisch in de betekenis van meegroeien met het contract en de ambities van gemeente Lelystad.

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

KPI	MEET FRE- QUENTIE	NORM
VSR-KMS	2x per jaar	Minimaal 80% van de metingen voldoende
Belevingskwaliteit	1x per jaar	Minimale score 7,0
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 Lelystad 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. 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):

- Bureaukamers en verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%

8.2. KWALITEITSMEEETSISTEEM VSR EN UITVOERING

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. Gemeente Lelystad (of een door gemeente Lelystad aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is 2 maal per jaar. Gemeente Lelystad is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontnemen. De KPI blijft gehandhaafd ook bij meer metingen.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075. Gemeente Lelystad neemt de kosten voor de inventarisatie en de eerste metingen voor haar rekening. Hercontroles worden doorbelast aan de dienstverlener. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster en planning onmisbaar. Dienstverlener zorgt er voor dat voor aanvang van de meting deze aanwezig zijn.

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

8.3. 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 Lelystad 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 Lelystad gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen gemeente Lelystad het recht geeft de totale overeenkomst met directe ingang te beëindigen.

8.4. RESULTAAT VSR-KMS METINGEN

De VSR resultaten zijn een goedkeur. Per jaar mag er, uitgaande van 2 metingen per locatie, 1 x een afkeur aan de orde zijn die bij herkeuring wel een goedkeur geeft.

80% van alle metingen per jaar dienen met een goedkeur te zijn beoordeeld. Het betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als hercontroles. In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening		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 goedkeur		80%

8.5. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS

1 maal per jaar kan gemeente Lelystad een belevingsmeting (laten) uitvoeren onder de locatie gebruikers van gemeente Lelystad. De invulling van de belevingsmeting is nader vast te stellen tussen dienstverlener en gemeente, maar moet minstens voldoen aan onderstaande uitgangspunten:

- de belevingsmeting vindt steekproefsgewijs plaats;
- de dienstverlener overlegt de definitieve opzet van de vragenlijst voor het belevingsonderzoek vooraf aan gemeente Lelystad ;
- de locatie gebruikers beoordelen ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10.

De norm per belevingsmeting in jaar 1 is het rapportcijfer 7,0.

Opdrachtgever behoudt het recht voor om de belevingsmeting door een onafhankelijke partij of middels een andere methodiek uit te voeren.

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 naakt zoals deze zijn beschreven in het programma van eisen.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

- Ja conform programma van eisen
- Nee niet conform programma van eisen

De resultaten van de PvE audit worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand:

(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 LELYSTAD						
Aspecten Personeel		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
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	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	
				45	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 Lelystad, 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 Lelystad. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van de overeenkomst melden aan de dienstverlener.

1 maal per 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.