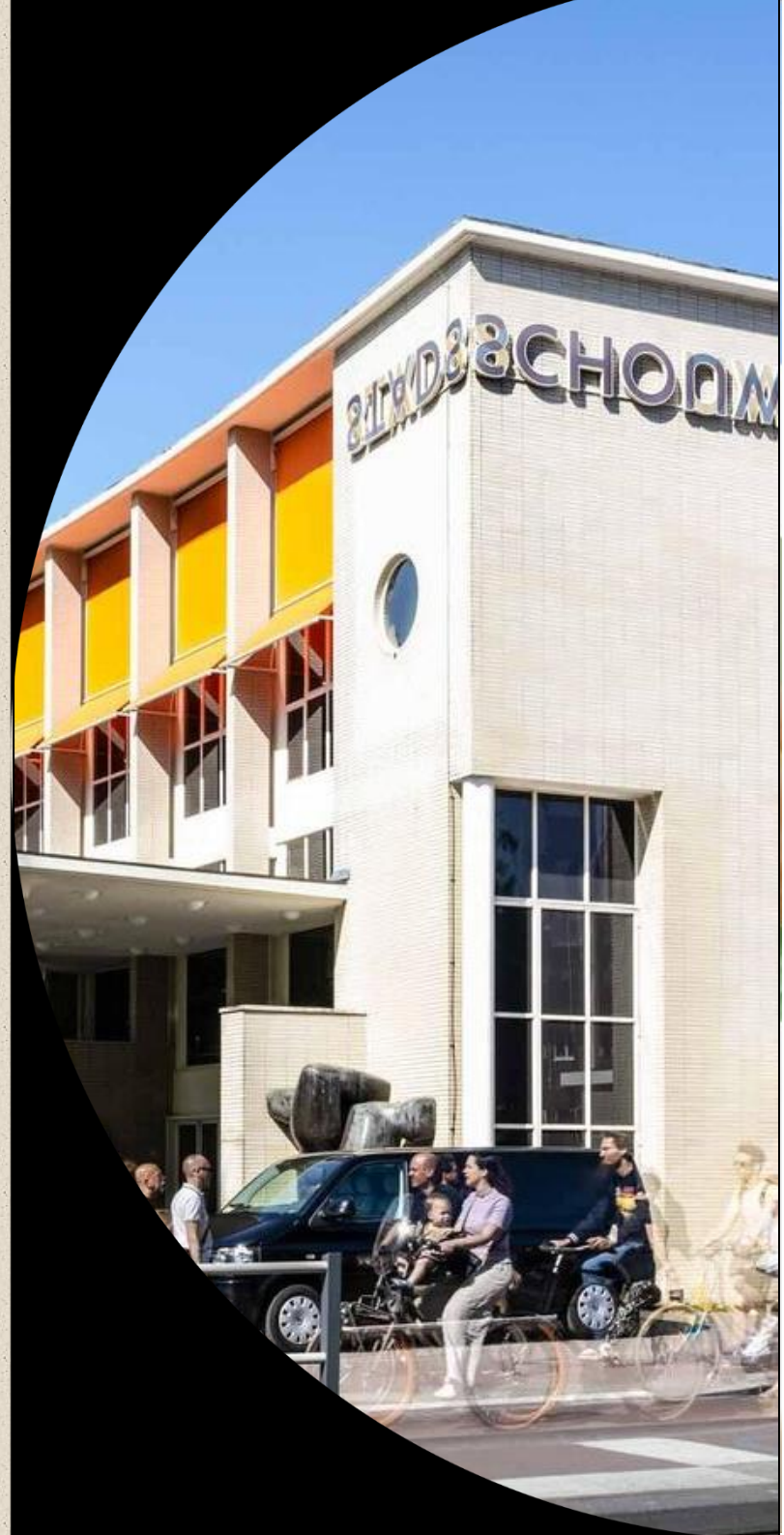


Programma van Eisen

**EUROPESE AANBESTEDING
SCHOONMAAKDIENSTVERLENING
STADSSCHOUWBURG UTRECHT**

Ref: SSBU-EA-MB.DK-2024/TN479309

Augustus 2024



INHOUDSOPGAVE

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING.....	3
1.1. SCOPE.....	3
1.2. SOCIAL RETURN.....	3
1.3. WERKBARE DAGEN.....	3
1.4. OPLEVERTIJDEN.....	4
1.5. KWALITEITSONTWERP EN RESULTAATGERICHT CONTRACT	4
1.6. PLANNING LAAGFREQUENTE WERKZAAMHEDEN	4
1.7. LOCATIE BIJZONDERHEDEN	4
1.8. AFVALTRANSPORT.....	5
1.9. CONTRACTMUTATIES.....	5
1.10. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE	5
1.11. NULMETING	6
1.12. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER	6
2. REGIEWERKZAAMHEDEN	7
2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN	7
2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN	7
3. SANITAIRE VOORZIENINGEN	7
4. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU.....	8
4.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES	8
4.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID.....	8
4.3. MILIEU	8
5. PERSONEEL EN ORGANISATIE.....	9
5.1. PERSONEEL	9
5.2. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG	9
5.3. LEGITIMATIE	10
5.4. BEDRIJFSKLEDING.....	10
5.5. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN	10
5.6. VEILIGHEID.....	10
5.7. SCHADE.....	10
6. COMMUNICATIE	11
6.1. NEDERLANDSE TAAL	11

6.2. OVERLEG TUSSEN STADSSCHOUWBURG UTRECHT EN DIENSTVERLENER	11
6.3. MANAGEMENTINFORMATIE	11
6.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN	11
6.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK	11
7. PLAAGDIERBEHEERSING	12
7.1. PREVENTIEVE PLAAGDIERBEHEERSING	12
7.2. CORRECTIEVE PLAAGDIERBEHEERSING	12
7.3. MATERIALEN EN MIDDELEN	12
8. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI).....	13
8.1. KWALITEITMEETSYSTEEM VSR.....	13
8.2. KWALITEITSMEEETSYSTEEM VSR EN UITVOERING	13
8.3. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR.....	13
8.4. RESULTAAT VSR-KMS METINGEN, BEREKENING RAPPORTCIJFER	14
8.5. BELEVINGSMETING GEBOUWGEBRUIKERS	14
8.6. PROGRAMMA VAN EISEN (PvE) AUDIT.....	14

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1. SCOPE

- het verzorgen van resultaatgericht schoonmaakonderhoud (entree, administratieve ruimte, gang, hal, foyer, sanitair);
- het verzorgen van extra schoonmaakonderhoud op afroepbasis, gekoppeld aan het gebruik/verhuur van zalen, uitvoering op beurtprijs;
- het uitvoeren van inspanningsgericht vloeronderhoud;
- voorraadbeheer voor de vullingen van de sanitaire voorzieningen en het aanvullen van de dispensers;
- het op afroep uitvoeren van een dieptereiniging van de keuken;
- het uitvoeren van ad-hoc (regie) werkzaamheden, die niet in de overeenkomst zijn vastgelegd maar wel gerelateerd zijn aan schoonmaakdienstverlening.

De locatie binnen scope is Stadsschouwburg Utrecht, Lucas Bolwerk 24, 3512 EJ Utrecht

Buiten de scope

- Toneelvloeren en resterend toneelgebied (zijtoneel, laad- en los, en techniekgebied).
- Het specialistisch onderhoud van de houten parketvloeren (Hekmanfoyer) laat Stadsschouwburg Utrecht door een andere partij uitvoeren en behoort niet tot de scope van de dienstverlening.
- In Stadsschouwburg Utrecht hangt en staat veel kunst. Dit betreft zowel een wisselende als vaste kunstcollectie welke in eigendom is van de Stichting Stadsschouwburg Utrecht en Gemeente Utrecht. Deze kunst valt buiten de scope en mag door medewerkers van de dienstverleners niet gereinigd worden.
- Specialistisch vloeronderhoud in de keuken.
- Glasbewassing.

1.2. SOCIAL RETURN

Zoals beschreven in het Beleidsplan 2025-2028 wil Stadsschouwburg Utrecht minimaal 5% van de productie-uren te laten uitvoeren door mensen die

bijvoorbeeld langdurig werkloos zijn, een WSW-indicatie, een arbeidsmigratie, een niet-westerse achtergrond of een arbeidshandicap hebben. Dit percentage wordt gedurende de overeenkomst uitgebreid. De dienstverlener geeft aan welke ervaring men heeft met het onder aan besteden van werkzaamheden dan wel detacheren van personeel dat langdurig werkloos is, een SW-indicatie of een arbeidshandicap heeft. De dienstverlener beschrijft duidelijk op welke wijze de inzet van deze doelgroep en voor welk percentage van de productie-uren dit gerealiseerd kan worden waarbij eventuele financiële consequenties worden vermeld.

Het sociaal-maatschappelijk beleid is als Bijlage I toegevoegd. De dienstverlener richt haar dienstverlening zo in dat het aansluit en bijdraagt bij de doelstellingen van dit beleid.

1.3. WERKBARE DAGEN

Bij Stadsschouwburg Utrecht wordt gedurende zeven dagen per week schoon gemaakt. Het schoonmaakwerk bestaat uit een vast deel dat dagelijks aan een opleverkwaliteit moet voldoen. Daarnaast is er variabele schoonmaak wat gekoppeld is aan de programmering van het theater en het gebruik van de zalen en lokalen. Dit is over het algemeen ver vooraf planbaar.

De volgende schoonmaakwerkzaamheden zijn aan de orde:

- Dagelijks schoonmaakwerk van sanitair, verkeersruimten, vergaderruimten, kantoren, onafhankelijk van de programmering, dit gebeurt met een hoogste frequentie van 255. De frequenties per ruimtesoort staan in de calculatie vermeld.
- Schoonmaakonderhoud gekoppeld aan de programmering, dit kan 365 dagen per jaar plaatsvinden en bestaat uit schoonmaak van zalen en aanpalende ruimten. Maandelijks wordt de programmering besproken. Zie voor een indruk de actuele programmering op de website van Stadsschouwburg Utrecht. <https://stadsschouwburg-utrecht.nl/agenda>
- Schoonmaakonderhoud van ruimten als lokalen en expositie ruimten gekoppeld aan het gebruik van huurders die een evenement willen organiseren, dit kan 365 dagen per jaar plaatsvinden.
- Stadsschouwburg Utrecht kent een jaarlijkse zomerstop voor het publieke gedeelte. Tijdens deze zomerstop is de locatie twee weken volledig

gesloten, maar wel toegankelijk voor schoonmaakwerkzaamheden. De programmering heeft een zomerstop van vijf weken. Gedurende deze vijf weken worden verbouwingen en renovaties uitgevoerd, waar schoonmaakwerkzaamheden uit kunnen voortvloeien.

1.4. OPLEVERTIJDEN

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

Stadsschouwburg Utrecht	Oplevertijden
Publieksruimtes (gang, hal, entree, sanitair)	Voor 08:30
Kantoorruimtes	Mag overdag mits niet storend.
Zalen en foyers	Voordat de voorstelling plaatsvindt en/of voordat een volgende huurder gebruikt maakt van de verhuurde ruimte.

Na gunning worden de definitieve oplevertijden in overleg vastgesteld.

1.5. KWALITEITSONTWERP EN RESULTAATGERICHT CONTRACT

Stadsschouwburg Utrecht verkiest om geen werkprogramma voor te schrijven voor het schoonmaken van de publiekstoegankelijke ruimtes en het kantoorgedeelte. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten en de frequenties die worden weergegeven in de calculatie of op uitvoering per beurt.

Het schoonmaken van de verhuurbare ruimten (zalen en bijbehorende ruimten als foyer en sanitair) wordt eveneens overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten. De frequentie is op afroepbasis, gekoppeld aan het gebruik/verhuur van zalen met een uitvoering tegen een beurtprijs. Uitgangspunt hierbij is dat een ruimte na gebruik schoongemaakt is en een volgende huurder die gebruik maakt van de ruimte, deze schoon aantreft.

1.6. PLANNING LAAGFREQUENTE WERKZAAMHEDEN

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

Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit schriftelijk aan Stadsschouwburg Utrecht. Hierbij geeft de dienstverlener aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximaal toegestane afwijking van de planning is:

- frequentie ≥ 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week
- frequentie ≥ 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken
- frequentie ≥ 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand

Na uitvoering van de periodieke werkzaamheden tekent de dienstverlener deze af in het logboek.

1.7. LOCATIE BIJZONDERHEDEN

- Stadsschouwburg Utrecht beschikt over een digitaal slot, dienstverlener krijgt toegang tot het digitaal slot om het pand te kunnen openen. De dienstverlener is niet verantwoordelijk voor het afsluiten van het pand.
- Stadsschouwburg Utrecht is gevestigd in een Rijksmonument. Het pand beschikt over onder andere monumentale vloeren van marmer vanaf de receptie naar de Foyer. Als Bijlage H is het onderhoudsadvies van de vloeren toegevoegd. De dienstverlener wordt er nadrukkelijk op gewezen zich aan dit onderhoudsadvies te houden.
- De Hekmanfoyer heeft een houten parketvloer. De dagelijkse reiniging valt onder de verantwoordelijkheid van de dienstverlener. Het specialistisch onderhoud laat Stadsschouwburg Utrecht door een andere partij uitvoeren en behoort niet tot de scope van de dienstverlening. Deze ruimte wordt vaak gebruikt voor inleidingen van ongeveer 30 minuten. Daarnaast wordt deze ruimte veelal gebruikt voor exposities, workshops en als doorgang naar de zaal voor mindervaliden. Indien deze ruimte niet in gebruik is, wordt deze gebruikt als Foyer tijdens de voorstellingen tussen 10.00 uur en 00.00 uur.
- Een groot gedeelte van Stadsschouwburg Utrecht is publieksgebied. Dit betekent dat de balie vanaf 09.00 uur geopend is en gasten vanaf dit tijdstip al naar kunnen.

- Mevrouw Dudok heeft een horecafunctie en is geopend vanaf 11.00 uur tot het einde van de voorstelling. Vaak vindt hier ook een nazit plaats en is dit gedeelte open tot 00.00 uur.
- Dudok-Zocher Foyer heeft een publieksfunctie. Het is een verkeers-/doorgangsruijnte gedurende de dag en bij aanvang van voorstellingen. Tijdens voorstellingen wordt deze ruijnte als Foyer gebruikt.
- De Escher Foyer heeft een ontvangstfunctie op het moment dat de Blauwe Zaal gebruikt wordt. Buiten deze bezetting om wordt het, net als de Dudok-Zocher Foyer, gebruikt als verkeers-/doorgangsruijnte.
- In Stadsschouwburg Utrecht hangt en staat veel kunst. Dit betreft zowel een wisselende als vaste kunstcollectie welke in eigendom is van de Stichting Stadsschouwburg Utrecht en Gemeente Utrecht. Deze kunst valt buiten de scope en mag door medewerkers van de dienstverleners niet gereinigd worden.
- In het centrale trappenhuis is het zogeheten Schalmgat. Dit is een valbeveiliging van gecoat metaal en dient dagelijks in het onderhoud te worden meegenomen.
- Restaurant Zinding is geopend voor publiek vanaf 17.00 uur en heeft een restaurant functie. Veelal dineren gasten hier voor de voorstelling, waardoor de gemiddelde bezetting tot 20.00 uur hoog is. Daarna wordt het restaurant door de horeca omgebouwd en klaargezet voor de pauze. Vanaf dan doet de Zinding dienst als café voor de pauzemomenten en de nazit.
- De schoonmaak van bovenstaande ruimtes vindt de volgende dag in de ochtend plaats. Er wordt 's avonds of 's nachts niet schoongemaakt.
- Voor alle horecaruimtes geldt dat de horeca verantwoordelijk is voor het reinigen van de bar, keuken en meubilair. De dienstverlener is verantwoordelijk voor het (dagelijks) reinigen van de vloer en alle randinventaris, zoals vensterbanken, kasten e.d.
- Er is geen parkeergelegenheid voor auto's op het terrein van Stadsschouwburg Utrecht. De medewerkers van de dienstverlener parkeren hun auto in de omliggende straten of parkeergarages. Eventueel risico voor een boete wegens foutparkeren is voor de dienstverlener.

1.8. AFVALTRANSPORT

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt PMD, GFT, restafval en drinkbepers gescheiden ingezameld in centrale afval inzamelbakken. Papier wordt gedeponerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers.

Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers. De dienstverlener is verantwoordelijk voor juiste wijze van afvalscheiding in containers.

1.9. CONTRACTMUTATIES

De dienstverlener kan geen rechten ontlenden aan de financiële omvang van dit contract. Het contract bestaat uit een vast en een variabel deel.

In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het vaste deel van het contract maakt Stadsschouwburg Utrecht dit minimaal drie maanden vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

Ten aanzien van het variabele deel wordt de programmering maandelijks besproken. Mutaties op de programmering worden in het maandelijks overleg gedeeld en waar nodig eerder.

Stadsschouwburg Utrecht geeft mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen minimaal drie maanden vooraf door aan de dienstverlener. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minder werk en worden periodiek verrekend met de dienstverlener op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail).

Periodiek ontvangt de Stadsschouwburg Utrecht een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Stadsschouwburg Utrecht en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist en worden mutaties door de dienstverlener verwerkt in het calculatiemodel.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakovereenkomst actueel te houden voor Stadsschouwburg Utrecht en dienstverlener.

1.10. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE

Indien een pandemie/crisis zich voordoet, treedt Stadsschouwborg Utrecht 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 Stadschouwborg Utrecht en de huidige dienstverlener 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 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 zowel hoger als 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 Stadsschouwborg Utrecht , naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak) werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de dienstverlener opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven.

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

2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN

Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van Stadsschouwborg Utrecht. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van Stadsschouwborg Utrecht. Het proces van accordering vindt digitaal plaats, waarna facturatie uitgevoerd wordt.

3. SANITAIRE VOORZIENINGEN

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer en bijvullen van de dispensers.

Het leveren, vervangen of onderhouden van de dispensers valt onder de verantwoordelijkheid van Stadsschouwborg Utrecht.

Stadsschouwborg Utrecht wenst tarieven voor dispensers en verbruiksartikelen te ontvangen. De dienstverlener prijst deze artikelen af in het Calculatiemodel. Na gunning beslist Stadsschouwborg Utrecht of het leveren van sanitaire voorzieningen toegevoegd wordt aan de overeenkomst. De door de dienstverlener ingevulde tarieven tellen niet mee voor het financiële gunningscriterium.

4. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

4.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES

Op de locatie van Stadsschouwburg Utrecht 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 Stadsschouwburg Utrecht.

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

Stadsschouwburg Utrecht 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.

4.2. 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.

4.3. MILIEU

Stadsschouwburg Utrecht 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 Stadsschouwburg Utrecht de volgende eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van Stadsschouwburg Utrecht maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door de dienstverlener op te leveren managementrapportage.
- De schoonmaakmiddelen en te gebruiken afvalzakken zijn biologisch afbreekbaar.
- 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.

5. PERSONEEL EN ORGANISATIE

5.1. 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 Stadsschouwborg Utrecht bekend.

Indien Stadsschouwborg Utrecht 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 specialistische werkzaamheden is een VCA-basis certificering van toepassing. Voor de leidinggevendenden van deze werkzaamheden geldt dat zij beschikken over een leidinggevende VCA-vol certificaat.

5.2. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locatie van Stadsschouwborg Utrecht, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor Stadsschouwborg Utrecht. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is Stadsschouwborg Utrecht gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot Stadsschouwborg Utrecht (s) te ontzeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan Stadsschouwborg Utrecht, 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/ook voor medewerkers die al op locatie van Stadsschouwborg Utrecht werkzaam zijn en overgenomen worden.

5.3. 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 Stadsschouwborg Utrecht gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie te ontzeggen.

5.4. BEDRIJFSKLEDING

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door Stadsschouwborg Utrecht 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 Stadsschouwborg Utrecht gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie te ontzeggen.

5.5. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN

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

5.6. 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 locatie van Stadsschouwborg Utrecht worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

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

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 Stadsschouwborg Utrecht 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 Stadsschouwborg Utrecht ter beschikking.

5.7. SCHADE

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

6. COMMUNICATIE

6.1. NEDERLANDSE TAAL

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

Het is voor medewerkers van de dienstverlener niet toegestaan onder werktijd in een andere taal dan Nederlands of Engels te communiceren in het bijzijn van andere gebouwgebruikers.

Dienstverlener zorgt dat communicatie met Stadsschouwborg Utrecht middels het (digitaal) logboek mogelijk is.

6.2. OVERLEG TUSSEN STADSSCHOUWBURG UTRECHT EN DIENSTVERLENER

De communicatie tussen Stadsschouwborg Utrecht en dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus:

- Strategisch – jaarlijks
- Tactisch – per kwartaal
- Operationeel – wekelijks

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

6.3. MANAGEMENTINFORMATIE

Stadsschouwborg Utrecht 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 Stadsschouwborg Utrecht. Minimaal moeten de volgende zaken opgenomen zijn in de managementinformatie:

- Personeelsinformatie (aantal, opleidingen, VOG, % SROI en % uitzendkrachten)
- Ingezette uren voor het vaste deel en het variabele deel (verhuurbare delen van de locatie)
- Financieel overzicht
- Klachtenregistratie

- KPI resultaten
- Resultaten interne controles

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

6.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten tussen 06:00 en 21:30 uur bereikbaar. Na een melding van Stadsschouwborg Utrecht is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Buiten deze tijden is Gemeente Utrecht verantwoordelijk voor calamiteiten.

6.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK

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

- Benodigde contactgegevens van dienstverlener en Stadsschouwborg Utrecht;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie van Stadsschouwborg Utrecht 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.

Stadsschouwborg Utrecht geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatieboek.

7. PLAAGDIERBEHEERSING

7.1. PREVENTIEVE PLAAGDIERBEHEERSING

De dienstverlener voert plaagdierbeheersing uit conform IPM (Integrated Pest Management) versie 1 januari 2023 of de daarop volgende nieuwe wet- en regelgeving.

De dienstverlener signaleert en voert de acties uit in een naar de dienstverlener inzicht passende frequentie ten behoeve van de preventieve plaagdierbeheersing wat benodigd is om ervoor te zorgen dat overlast van plaagdieren op de locatie wordt voorkomen.

De dienstverlener neemt in het calculatiemodel, Bijlage D de jaarlijkse vaste kosten op voor preventieve plaagdierbeheersing. Bij het vaststellen van de jaarprijs heeft de dienstverlener rekening gehouden met de kenmerken en eigenschappen van de locatie. Deze vaste jaarkosten zijn inclusief alle bijkomende kosten waaronder (periodieke) inspecties, bestrijdingsmiddelen, voorrijkosten, verbruik overige materialen en middelen, monitoring, rapporteren, etc. Uitgezonderd de jaarlijks prijsindexatie conform de uitgangspunten van het contract, kunnen er geen wijzigingen in de jaarkosten voor preventieve plaagdierbeheersing gedurende de looptijd van het contract worden doorgevoerd.

7.2. CORRECTIEVE PLAAGDIERBEHEERSING

Indien op de locatie sprake is van overlast of calamiteiten met betrekking tot plaagdieren, welke door preventieve plaagdierbeheersing niet voorkomen had kunnen worden of niet voorzien had kunnen worden en dit ook duidelijk blijkt uit de analyse en aanbevelingen van de dienstverlener. Meldt de dienstverlener deze overlast of calamiteit bij de eerste gelegenheid en voert de dienstverlener correctieve plaagdierbeheersing uit met als resultaat een knockdown van de betreffende overlastsituatie of calamiteit.

Voor het correctief onderhoud zijn op werkdagen de volgende reactietermijnen na melding door stadsschouwburch Utrecht van toepassing:

- indien de calamiteit de dagelijkse primaire processen van stadsschouwburch Utrecht belemmert, geldt een reactietermijn van uiterlijk 12 uur

waarbij direct kan worden aangevangen met de correctieve plaagdierbeheersing

- indien de calamiteit de dagelijkse primaire processen van stadsschouwburch Utrecht niet direct belemmert, geldt een reactietermijn van 24 uur waarbij direct kan worden aangevangen met de correctieve plaagdierbeheersing

De dienstverlener neemt in het calculatiemodel, Bijlage D, de kosten voor correctieve plaagdierbeheersing op bestaande uit het uurtarief en de in te zetten (bestrijdings)middelen. Deze tarieven zijn inclusief alle bijkomende kosten waaronder voorrijkosten, bestrijdingsmiddelen, verbruik overige materialen en middelen, etc.

De dienstverlener hanteert hierbij reële tarieven. Stadsschouwburch Utrecht behoudt zich het recht voor om de opgenomen prijzen te toetsen aan de markt. Bij wezenlijke afwijkingen ten opzichte van de markt of bij afwijkende eisen van stadsschouwburch Utrecht behoudt stadsschouwburch Utrecht zich het recht voor uit te wijken naar derden.

7.3. MATERIALEN EN MIDDELEN

De te gebruiken detectie- en bestrijdingsmiddelen moeten, waar mogelijk, buiten het zicht van de medewerkers en bezoekers van stadsschouwburch Utrechtgeplaatst worden.

Ten behoeve van plaagdierbeheersing wordt gebruik gemaakt van bestrijdingsmethoden- en middelen die het milieu zo min mogelijk belasten en die eveneens geen onnodig lijden bij de plaagdieren veroorzaakt.

Er worden uitsluitend bestrijdingsmiddelen ingezet die door het Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat zijn toegelaten, waarbij de dienstverlener verantwoordelijk is en zich conformeert aan het deskundig gebruik van bestrijdingsmiddelen en garandeert dat de bestrijdingsmiddelenwet wordt nageleefd.

De dienstverlener draagt er zorg voor dat restanten van de bestrijdingsmiddelen verantwoord worden afgevoerd op basis van de geldende milieuwetgeving.

8. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

Stadsschouwburg Utrecht 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 frequentie	Norm
VSR-KMS	2x per jaar	Minimaal 80% van de categorieën 'goedkeur'
Programma van Eisen audit	1x per jaar	Minimale score 9.0
Belevingsmeting	1 x per jaar	Nader te bepalen

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

Indien blijkt dat er niet is voldaan aan één van de KPI's levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

8.1. KWALITEITMEETSYSTEEM VSR

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL (Acceptance Quality Limit):

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

8.2. KWALITEITMEETSYSTEEM VSR EN UITVOERING

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. Stadsschouwburg Utrecht (of een door Stadsschouwburg Utrecht

aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. Stadsschouwburg Utrecht is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleenen.

Tot 12 maanden na de eerste VSR-meting worden in totaal drie (3) VSR-kwaliteitsmetingen uitgevoerd.

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

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

8.3. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

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

Vervolgstappen:

- De dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau of dat er een periodieke planning aanwezig is zodat de meting kan worden uitgevoerd.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- Stadsschouwburg Utrecht 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 Stadsschouwburg Utrecht

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

8.4. RESULTAAT VSR-KMS METINGEN, BEREKENING RAPPORTCIJFER
De VSR resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Gemiddeld over een jaar geldt een minimaal rapportcijfer **8** als norm.

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

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

Aantal voldoende
Aantal metingen

= percentage voldoende = cijfer

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

BEREKENING RAPPORTCIJFER 2025		
Technische kwaliteit		
Meting	Datum	Resultaat
2025.1	6-6-2025	Voldoende
2025.2	17-12-2025	Onvoldoende
2025.2h1	22-12-2025	Voldoende
2026.1	24-4-2026	Voldoende
Percentage voldoende		75%
Rapportcijfer		7,5

8.5. BELEVINGSMETING GEBOUWGEBRUIKERS

Eenmaal per jaar voert de dienstverlener een belevingsmeting uit onder de locatie gebruikers van Stadsschouwborg Utrecht, zowel medewerkers als bezoekers.

Na gunning wordt de definitieve opzet van de vragenlijst voor het belevingsonderzoek bepaald in overleg met de dienstverlener. Het doel van de belevingsmeting is om een continue verbetering in de beleving te stimuleren.

8.6. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT

Tweemaal per jaar, tenminste zes maanden na ingang van de schoonmaakovereenkomst, wordt een PvE audit gehouden, gedeeltelijk 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: (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.

STADSSCHOUWBURG UTRECHT						
Aspecten Personeel		J a	Ne e	We- ging	Sco re	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		J a	Ne e	We- ging	Sco re	Toelich- ting
6	Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinfor- matie middelen			5	0	
7	Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmidde- len			5	0	
8	Registratie ongevallen / bijna ongevallen			5	0	
Aspecten Algemeen		J a	Ne e	We- ging	Sco re	Toelich- ting
9	Registratie en afhandeling klachten			5	0	
				45	0	

Eindscore minimaal een 9.0		Score cij- fer	
----------------------------	--	-------------------	--

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.