

Programma van Eisen

Gemeente Voorne aan Zee

Europese Openbare aanbesteding

Schoonmaakonderhoud en Glasbewassing

INHOUDSOPGAVE

1. Uitgangspunten dienstverlening.....	4	3.5	Uitvoering glasbewassing.....	8
1.1 Doestelling van de opdracht Perceel 1	4	3.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing.....	9
1.2 Doestelling van de opdracht Perceel 2.....	4	3.7	Oplevering glasbewassing	9
1.3 Percelen:.....	4	4. Sanitaire voorzieningen	9	
1.2 Scope	4	4.1 Beheer sanitaire voorzieningen	9	
1.4 Maatschappelijk verantwoord inkopen	5	5. Materialen, middelen, machines en milieu.....	10	
1.4.1 Social Return.....	5	5.1 Materialen, middelen en machines	10	
1.5 Werkbare dagen.....	5	5.2 Machines en elektrische veiligheid	10	
1.6 Werktijden	5	5.3 Milieu	10	
1.7 Kwaliteitsontwerp opleverstaten	5	6 Personeel en Organisatie	11	
1.7.1 Planning laagfrequente werkzaamheden.....	5	6.1 Personeel.....	11	
1.8 Locatie bijzonderheden	6	6.2 aanwezigheidsregistratie.....	11	
1.8.1 Keurmerk veilig en schoon	6	6.3 Verklaring omtrent het gedrag.....	11	
1.9 Afvaltransport.....	6	6.4 Zwemdiploma A.....	11	
1.10 Contractmutaties	6	6.5 Legitimatie.....	11	
1.11 Maatregelen vanuit overheidswege.....	6	6.6 Bedrijfskleding.....	11	
1.12 Nulmeting	7	6.7 (Facilitaire) voorzieningen	11	
2. Regiewerkzaamheden	7	6.8 Veiligheid	12	
2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden.....	7	6.9 Schade	12	
2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	7	7 Communicatie	12	
3. Glasbewassing.....	8	7.1 Nederlandse taal.....	12	
3.1 Prijzen	8	7.2 Overleg tussen gemeente Voorne aan Zee en dienstverlener	12	
3.2 Inventarisatie glas.....	8	7.3 Managementinformatie	12	
3.3 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).....	8	7.4 Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten.....	13	
3.4 Planning glasbewassing.....	8	7.5 Logboek.....	13	
		7.6 Locatie informatieboek	13	

8	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	13
8.1	Belevingskwaliteit locatie gebruikers.....	13
8.2	Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	14
8.3	Inzet social return	14
8.4	KTO cijfer gemeentelijke kerngroep	14
8.5	Kwaliteitmeetsysteem VSR	14
8.5.1	Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering	14
8.5.2	Vervolgstappen bij afkeur	14
8.5.3	Eindresultaat, goedkeuring / afkeuring.....	15

Bijlagen:

- P1. Kwaliteitsontwerp Perceel 1
- P2. Kwaliteitsontwerp Perceel 2

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1 Doestelling van de opdracht Perceel 1

- Gemeente Voorne aan Zee zoekt een dienstverlener die de schoonmaak afstemt op de specifieke behoeften van de gebruiker, rekening houdend met het karakter van het gebouw. Dit houdt in dat vervuilingsspatronen worden gesignaleerd, efficiënte oplossingen worden aangedragen.
- De medewerkers van de gemeente Voorne aan Zee kunnen bijdragen aan de kwaliteit van de schoonmaak door zelf hun werkplekken netjes achter te laten en geen afval te laten slingeren. De schoonmaakdienstverlener ondersteunt dit proces door duidelijke afspraken met de gemeente te maken over hoe werkplekken na gebruik achtergelaten dienen te worden na het werk. Bij afwijkingen wordt van de schoonmaakdienstverlener verwacht dat hij medewerkers aanspreekt op hun gedrag in samenwerking met de gemeente toeziet op naleving van de gemaakte afspraken.
- Gemeente Voorne aan Zee zoekt een innovatieve dienstverlener die flexibel inspeelt op trends, marktontwikkelingen en veranderende gebruikersbehoeften. De dienstverlener draagt innovatieve oplossingen aan en implementeert deze snel en effectief. Hierbij wordt het schoonmaakteam goed begeleid op basis van het kijken-denken-doen principe hiermee bedoelt de gemeente het volgende:
 - **Kijken:** Observatie van de werkomgeving, gebruik van ruimtes en de vervuilingsgraad. Medewerkers signaleren wat er nodig is, waar knelpunten liggen en welke schoonmaakprioriteiten gelden.
 - **Denken:** Reflectie op de observaties. Medewerkers denken na over efficiënte en passende oplossingen, afgestemd op het type gebruik en de specifieke kenmerken van het pand.
 - **Doen:** Het uitvoeren van de gekozen aanpak in de praktijk. Dit gebeurt doelgericht, met aandacht voor continue verbetering en aanpassing op basis van ervaringen en veranderende omstandigheden.

Deze methodiek zorgt ervoor dat de schoonmaakwerkzaamheden niet alleen volgens protocollen worden uitgevoerd, maar ook meebewegen met het daadwerkelijke gebruik van de gebouwen en de behoeften van de gebruikers.

- De gemeente Voorne aan Zee ziet het schoonmaakteam als een integraal onderdeel van de gemeente. De dienstverlener staat voor sociaal werkgeverschap en draagt actief bij aan het welzijn van het schoonmaakteam. Dit omvat zorg voor gezondheid, goede arbeidsomstandigheden en begeleiding, met ruimte voor persoonlijke ontwikkeling. Een betrokken en gemotiveerd team draagt direct bij aan de kwaliteit en de uitstraling van de dienstverlening.
- Het uiteindelijke doel van de gemeente Voorne aan Zee is om binnen deze overeenkomst naar een situatie toe te werken waarbij het budget per jaar vast staat waarbinnen de schoonmaak georganiseerd wordt. De dienstverlener zorgt dat de uitgevraagde dienstverlening voldoet aan het afgesproken opleverniveau, de dienstverlener is vrij om binnen het budget een eigen werkmethode toe te

passen om dit opleverniveau te bereiken. Hierbij is het belangrijk dat de dienstverlener als specialist optreedt en de gemeente adviseert.

1.2 Doestelling van de opdracht Perceel 2

- Het doel van dit project is het waarborgen van een schone, veilige en representatieve omgeving in alle betrokken accommodaties, met inachtneming van de gestelde normen en vereisten.
- Binnen perceel 2 is de gemeente Voorne aan Zee op zoek naar een betrouwbare partner die ervoor zorgt dat de werkzaamheden ten alle tijden op de juiste manier doorgang vinden.
- Binnen de zwembaden is de gemeente Voorne aan Zee momenteel in een traject om overal het keurmerk veilig en schoon te behalen. Bij het zwembad binnen de sportlocatie de Dukdalf is dit reeds gerealiseerd. De gemeente zoekt een dienstverlener die op het gebied van schoonmaak zorgt dat aan het keurmerk veilig en schoon wordt voldaan.
- De gemeente Voorne aan Zee zoekt een dienstverlener die planmatig te werk gaat en zorgt dat taken worden opgevangen door ingewerkt en opgeleid personeel wanneer een vast medewerker (onverwacht) afwezig is.

1.3 Percelen:

Binnen deze aanbesteding is de opdracht in 2 percelen verdeeld:

- Perceel 1: Vastgoed en facilitair (bestaande uit gemeentehuizen, begraafplaatsen, werven en overige panden)
- Perceel 2: Accommodaties (Bestaande uit zwembaden, gymzalen enz.)

1.2 Scope

De volgende onderdelen vallen binnen de scope van de opdracht:

- het verzorgen van resultaatgericht schoonmaakonderhoud en vloeronderhoud, inclusief het leveren van de daarvoor benodigde materialen en middelen;
- het verzorgen van inspanningsgericht schoonmaak onderhoud en vloeronderhoud, inclusief het leveren van de daarvoor benodigde materialen en middelen binnen de locaties de zwembadlocaties;
- het dagelijks controleren en indien nodig bijvullen van sanitaire dispensers en het op peil houden van de benodigde voorraad in de eigen werk- kasten van sanitaire verbruiksartikelen vanuit de centrale voorraad;
- het afvoeren van afval naar de daarvoor bestemde containerruimten;
- schoonmaak koelkasten en pantry's;
- het uitvoeren van glasbewassing;
- het uitvoeren van ad-hoc (regie) werkzaamheden, die niet in de overeenkomst zijn vastgelegd maar wel gerelateerd zijn aan schoonmaakdienstverlening.

1.4 Maatschappelijk verantwoord inkopen

Duurzaam inkopen betekent dat bij de aankoop van producten of diensten rekening wordt gehouden met het milieu. Voorbeelden van milieuaspecten zijn groene stroom, duurzaam bouw materiaal, energiezuinige kantoorapparatuur, et cetera.

De basis voor Maatschappelijk Verantwoord Inkopen wordt gelegd in de voorbereiding, door vroegtijdig in de besluitvorming duurzame en sociale aspecten te betrekken. In alle stappen van het inkoopproces worden weloverwogen keuzes gemaakt ten aanzien van de balans tussen de sociale, ecologische en economische aspecten.

1.4.1 Social Return

De gemeente Voorne aan Zee 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. De dienstverlener geeft aan welke ervaring men heeft met het onderaan 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.

1.5 Werkbare dagen

Bij de gemeente Voorne aan Zee wordt gedurende 5 dagen per week schoongemaakt. De locatie(s) van de gemeente zijn gedurende nationale feestdagen gesloten.

Een uitzondering op bovenstaande zijn de zwembaden. Hier wordt 7 dagen per week schoon gemaakt. De zwembaden zijn op nationale feestdagen wel gesloten.

De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst worden deze data door de gemeente Voorne aan Zee tijdig gecommuniceerd.

In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen en komt derhalve op 255 dagen per jaar als hoogste frequentie voor 5 dagen in de week schoonmaak. Bij de locaties die 7 dagen per week schoon gemaakt wordt is de frequentie 354 werkbare dagen in het jaar.

1.6 Werktijden

Bij de gemeente Voorne aan Zee kunnen de werkzaamheden plaatsvinden tussen 7.00 en 18.00 uur. Werkzaamheden worden door de dienstverlener op een dusdanige manier uitgevoerd dat verstoringen van het primaire proces van de gemeente Voorne aan Zee worden voorkomen. Verder stelt de gemeente geen vaste

werktijden voor.

Uitzonderingen op bovenstaande zijn de gymzalen, zwembaden en onderwijslocaties hier kunnen alleen voor opening tussen 6.00 uur een 8.00 uur werkzaamheden plaatsvinden. De dienstverlener zorgt ervoor dat de medewerkers schoonmaak werkzaamheden uitvoeren voordat deze locaties in gebruik worden genomen.

Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg vastgesteld.

1.7 Kwaliteitsontwerp opleverstaten

De gemeente Voorne aan Zee 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.

Afwijkend op bovenstaande worden binnen de zwembaden inspanningsgerichte werkprogramma's voorgeschreven. Het werkprogramma bestaat uit een opsomming van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. Per ruimtecategorie is een programma ontworpen.

Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de verantwoordelijke contactpersoon van de gemeente Voorne aan Zee.

1.7.1 Planning laagfrequente werkzaamheden

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, ontvangt de gemeente Voorne aan Zee van de dienstverlener een planning van alle periodieke werkzaamheden met een wekelijkse of lagere frequentie. Dit betreft alleen de locaties waar conform een inspanningsgericht werkprogramma werkzaamheden zijn uitgevraagd.

Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit schriftelijk aan de gemeente Voorne aan Zee. 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.

1.8 Locatie bijzonderheden

Op de locaties van de gemeente Voorne aan Zee zijn de volgende bijzonderheden van toepassing:

- De sportzalen en zwembaden zijn toegankelijk met een tag of sleutel. Deze wordt verstrekt door de afdeling vastgoed van de gemeente Voorne aan Zee. De dienstverlener tekent bij ontvangst een verklaring dat de sleutel in zijn bezit is. De dienstverlener zorgt ervoor dat de sleutel wordt ingeleverd wanneer de dienstverlening op deze locatie om welke reden dan ook wordt gestopt.
- Locatie de vliet is een verzamellocatie waar meerdere gebruikers in gehuisvest zijn. Ten tijde van het schrijven van deze aanbesteding is het onduidelijk hoe de glasbewassing hier georganiseerd is. Het is mogelijk dat na gunning de glasbewassing toegevoegd gaat worden aan de opdracht. Indien dit het geval is wordt bij de eerste beurt het glas ingemeten door de dienstverlener. Bij twijfel over de juistheid van de meting heeft de gemeente het recht het glas na te laten meten door een derde partij.

1.8.1 Keurmerk veilig en schoon

Het keurmerk Veilig & Schoon is een kwaliteitskeurmerk voor zwembaden in Nederland dat aangeeft dat een zwembad voldoet aan strenge eisen op het gebied van hygiëne, veiligheid, duurzaamheid en goed beheer. Zwembaden met dit keurmerk werken volgens vaste protocollen en worden regelmatig gecontroleerd. Binnen de zwembaden worden de werkzaamheden uitgevoerd zodat men voldoet aan de randvoorwaarden voor het behalen van het keurmerk veilig en schoon voor zwembaden.

1.9 Afvaltransport

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt afval ingezameld. Het afval wordt in 3 stromen gescheiden, namelijk PMD, GFT, papier en restafval.

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

1.10 Contractmutaties

Mutaties in locaties

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.

In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van de overeenkomst

maakt de gemeente Voorne aan Zee dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

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

Mutaties in schoonmaakprogramma en frequenties

De gemeente Voorne aan Zee stelt de dienstverlener verantwoordelijk voor wijzigingen in het programma of de frequentie. De dienstverlener doet voorstellen om efficiënter te werken of om wijzigingen door te voeren die een kwaliteitsverhoging met zich meebrengen. Een voorbeeld hiervan is het aanpassen van de frequentie van het reinigen van een afdeling die structureel minder vervuild is en de tijd beter kan worden besteed aan een andere ruimte of locatie. Het doel is om de kwaliteit en beleving te verhogen, niet om enkel kostenreductie te realiseren. Mutaties die leiden tot meerwerk worden besproken en gezamenlijk bepaald hoe deze verrekend kunnen worden. De voorstellen die gedaan worden door de dienstverlener worden transparant onderbouwd en voorzien van de nodige bewijslast aangeboden.

Mutaties in het programma of de frequenties worden vanaf de operationele ingangsdatum genoteerd, met het doel inzicht te behouden in de wijzigingen die over de tijd plaatsvinden. De gemeente Voorne aan Zee ontvangt regelmatig een overzicht van deze voorstellen en mogelijke mutaties van de dienstverlener.

De dienstverlener ontvangt een financieel overzicht van de mutaties alleen in het geval van significante urenreducties of meerwerk. Deze aanpak stelt beide partijen in staat om samen te werken aan het optimaliseren van de schoonmaakdienstverlening, waarbij de focus ligt op het verbeteren van kwaliteit en gebruikersbeleving in plaats van op kostenreductie.

Het signaleren en doorvoeren van mutaties blijft een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de gemeente Voorne aan Zee en de dienstverlener. De gemeente verwacht van de dienstverlener een proactieve houding in het doen van voorstellen voor een efficiëntere inzet van middelen. De gemeente en de dienstverlener treden hierover regelmatig in overleg (zie paragraaf 7.2) of en in welke mate wordt voldaan aan het opleverniveau.

1.11 Maatregelen vanuit overheidswege

Indien een pandemie/crisis zich voordoet, treedt de gemeente 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.

1.12 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met de gemeente en de huidige dienstverlener een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met de gemeente en de vertrekkende dienstverlener af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

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

Wanneer partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming komen, kan de hulp van een onafhankelijke derde ingeroepen worden. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde zijn voor degene die hierom verzoekt.

Bij aanvang van de overeenkomst werkt de nieuwe dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg. Als de dienstverlener geen gebruik maakt van de mogelijkheid tot het lopen van een nulmeting kan deze na start van de overeenkomst gaan de gemeente Voorne aan Zee ervan uit dat de locaties voldoen. Eventuele achterstanden in periodiek buiten de invloed van de gemeente Voorne aan Zee worden in dit geval kostenneutraal weg gewerkt door de dienstverlener.

2. REGIEWERKZAAMHEDEN

2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat de gemeente Voorne aan Zee, 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. Voorbeelden hiervan kunnen zijn: schoonmaak in de zwembaden rondom diploma zwemmen, of extra schoonmaak in de culturele centra indien de eigen dienst dit verzoekt.

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 de gemeente Voorne aan Zee. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de gemeente Voorne aan Zee. Bij akkoord van ondertekent de gemeente Voorne aan Zee 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 en gevelonderhoud worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het calculatiemodel.

Het separatieglass is dubbelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van dubbelzijdige bewassing. 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 gespecificeerd per beurt.

3.2 Inventarisatie glas

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op 2023. Daarnaast zijn diverse locaties in 2025 ingemeten omdat de meters hier onbekend waren. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het door de gemeente Voorne aan Zee verstrekte aantal m2. Indien noodzakelijk zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

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 Arboret en Arbocatalogus in acht genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffereerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. De gemeente Voorne aan Zee behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert de gemeente Voorne aan Zee 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 de gemeente Voorne aan Zee 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 de gemeente Voorne aan Zee over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt de gemeente Voorne aan Zee schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.
- Binnen perceel 2 geldt dat uitvoering van de glasbewassing alleen mogelijk is tijdens de vakantieperiodes.

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 de gemeente Voorne aan Zee.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van te voren schriftelijk gemeld aan de gemeente Voorne aan Zee. 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 de gemeente Voorne aan Zee kan worden afgeweken van de planning. Dit kan gebeuren in geval van bijvoorbeeld schilderwerkzaamheden of andere zaken waardoor de glasbewassing niet uitgevoerd kan worden.

3.5 Uitvoering glasbewassing

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

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

Gemeente Voorne aan Zee 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 milieuvoorschriften. 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 verantwoording verschuldigd aan gemeente Voorne aan Zee voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van gevelinstallaties en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is gemeente Voorne aan Zee 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 Voorne aan Zee gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan de gemeente Voorne aan Zee 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 de gemeente Voorne aan Zee. 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 de gemeente Voorne aan Zee de werkbon van zijn naam en handtekening.

4. SANITAIRE VOORZIENINGEN

De sanitaire voorzieningen zullen worden besteld door de gemeente bij een door de gemeente gecontracteerde leverancier.

4.1 Beheer sanitaire voorzieningen

De dienstverlener is verantwoordelijk voor:

- Beheren van de voorraad van de sanitaire voorzieningen. Dit houdt in dat de dienstverlener de gemeente Voorne aan Zee tijdig op de hoogte brengt indien een bestelling noodzakelijk is, op deze manier wordt ervoor gezorgd dat de voorraad aan sanitaire artikelen altijd op peil is voor elke locatie.
- Het bijvullen van de sanitaire voorzieningen.
- Het goed instrueren van de schoonmaakmedewerkers middels een instructie inzake het correct bijvullen van de sanitaire voorzieningen.
- Het voorkomen van storingen als gevolg van het aanvullen van de sanitaire voorzieningen. Bij storingen en/of kapotte dispensers stelt de dienstverlener, de gemeente hiervan direct in kennis.

5. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

5.1 Materialen, middelen en machines

Op de locaties van de gemeente Voorne aan Zee 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 het contract vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door de gemeente Voorne aan Zee.

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

De gemeente Voorne aan Zee stelt voor zover deze aanwezig zijn 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

De gemeente Voorne aan Zee 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 de gemeente Voorne aan Zee de volgende eisen:

- 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 de gemeente Voorne aan Zee bekend.

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 aanwezigheidsregistratie

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst de gemeente Voorne aan Zee 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 de gemeente Voorne aan Zee, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Voor de diverse locaties worden aan de VOG de volgende eisen gesteld:

- Onderwijslocaties: specifiek screenings profiel 60 onderwijsinstellingen;
- Zwembadlocaties: algemeen screeningsprofiel 08 personen (nr. 84 en 85);
- Overige locaties: algemeen screeningsprofiel 04 diensten.

Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor de gemeente Voorne aan Zee. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is de gemeente Voorne aan Zee gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locaties te ontzeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan de gemeente Voorne aan Zee, 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 de gemeente Voorne aan Zee werkzaam zijn en overgenomen worden.

6.4 Zwemdiploma A

Medewerkers werkzaam binnen de zwembaden zijn minimaal in het bezit van een zwemdiploma A conform de voorwaarden van de Nationale Raad Zwemveiligheid. Indien een medewerker zonder diploma werkzaam is binnen de zwembaden is de gemeente Voorne aan Zee gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen. In de management rapportage wordt het zwemdiploma gerapporteerd onder het kopje personeel en opleidingen.

Indien de gemeente Voorne aan Zee twijfelt aan de zwemvaardigheid van een medewerker kan men verzoeken een zwemvaardigheidstest af te nemen.

6.5 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 de gemeente Voorne aan Zee gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

6.6 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door de gemeente Voorne aan Zee 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, of niet volgens voorschrift dragen van bedrijfskleding is de gemeente Voorne aan Zee gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

6.7 (Facilitaire) voorzieningen

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

6.8 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 Arbowet en Arbocatalogus. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van de gemeente Voorne aan Zee 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 de gemeente Voorne aan Zee voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Onveilige situaties op de locatie(s) van de gemeente Voorne aan Zee worden direct gemeld aan de contactpersoon van de gemeente Voorne aan Zee.

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 de gemeente Voorne aan Zee 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 de gemeente Voorne aan Zee ter beschikking.

6.9 Schade

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

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

7 COMMUNICATIE

7.1 Nederlandse taal

Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse of Engelse taal. Belangrijk is dat zij instructies van het personeel van de gemeente Voorne aan Zee kunnen begrijpen.

De leidinggevenden van de dienstverlener beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

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 de gemeente Voorne aan Zee middels het (digitaal) logboek mogelijk is.

7.2 Overleg tussen gemeente Voorne aan Zee en dienstverlener

De communicatie tussen gemeente Voorne aan Zee en dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus:

- Strategisch
- Tactisch
- Operationeel
- 4x per jaar vindt een overleg plaats tussen de schoonmaakdienstverlener en een gemeentelijke Kerngroep. Hierin wordt de kwaliteit van de schoonmaak besproken en wordt de dienstverlener gewaardeerd met een cijfer (zie paragraaf 8.4)

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

Frequenties van bovenstaande overleggen worden na gunning vastgesteld. De gemeente Voorne aan Zee wenst het eerste jaar een goede planning te hanteren voor het voeren van deze gesprekken. Ieder volgend jaar wordt geëvalueerd of de frequentie aangepast kan worden.

7.3 Managementinformatie

De gemeente Voorne aan Zee wenst gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen twee weken na afloop van ieder kwartaal aan de gemeente Voorne aan Zee.

Minimaal worden de volgende onderwerpen in de managementrapportage opgenomen:

- Personeelsinformatie (aantal, opleidingen, VOG, % SROI)
- Financieel overzicht
- Klachtenregistratie
- KPI resultaten
- Resultaten interne en externe controles
- Innovaties

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 de gemeente Voorne aan Zee is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.

7.5 Logboek

De dienstverlener voorziet iedere locatie van een logboek waar de gemeente Voorne aan Zee eventuele opmerkingen en verzoeken kan noteren. De dienstverlener tekent het logboek af voor gezien en noteert welke actie op de opmerking of verzoek is genomen.

7.6 Locatie informatieboek

De dienstverlener verstrekt per locatie een locatie informatieboek aan de gemeente Voorne aan Zee. 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 Voorne aan Zee;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- de opleverstaat;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van gemeente Voorne aan Zee 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 Voorne aan Zee geeft de voorkeur aan een digitaal locatieinformatieboek.

8 KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

De gemeente Voorne aan Zee 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
Belevingskwaliteit	1x per jaar	Minimale score 7,0
Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	1x per jaar	Ja, conform offerte gerealiseerd
Inzet SROI	1x per jaar	Minimaal 5%
KTO cijfer gemeentelijke kerngroep	4x per jaar	Minimale score 7,5
Kwaliteitssysteem VSR	3x per jaar	<2 afkeuringen en niet op dezelfde locatie en geen onvoldoende op hermetingen

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. De gemeente Voorne aan Zee 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 Belevingskwaliteit locatie gebruikers

Enmaal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de locatie gebruikers van de gemeente Voorne aan Zee. De invulling van de belevingsmeting is vrij aan de dienstverlener, 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 Voorne aan Zee.
- De locatie gebruikers beoordelen ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10.

De norm per belevingsmeting is het rapportcijfer 7,00.

Gemeente Voorne aan Zee behoudt het recht voor om een belevingsmeting door een onafhankelijke partij of middels een andere methodiek uit te voeren.

8.2 Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit

Na gunning benoemt de gemeente Voorne aan Zee, 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 de gemeente Voorne aan Zee. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van het contract melden aan de dienstverlener.

Eenmaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van het schoonmaakcontract, wordt de invulling van de kwaliteitsaspecten uit de inschrijving van de dienstverlener beoordeeld. Dit vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener
Nee niet conform kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener

Bij een Nee-oordeel beargumenteert de gemeente Voorne aan Zee de redenen van dit resultaat.

8.3 Inzet social return

Eenmaal per jaar wordt getoetst of aan het vereiste percentage van minimaal 5% inzet social return is voldaan.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja percentage 5% of hoger
Nee percentage < 5%

8.4 KTO cijfer gemeentelijke kerngroep

Binnen de gemeente is een gemeentelijke kerngroep samengesteld. Van verschillende disciplines komen zij 4x per jaar bij elkaar. Van de schoonmaakdienstverlener wordt verwacht dat deze bij de kerngroep 4x per jaar de tevredenheid ophaalt. De kerngroep kan op verschillende onderwerpen ondervraagd worden hiervoor doet de dienstverlener een voorstel.

Bij deze bijeenkomst wordt minimaal gevraagd naar een cijfer van 1-10 voor de totale schoonmaakdienstverlening. Overige vragen dienen als verdieping op het totaalcijfer. De uitkomst van deze bijeenkomsten is minimaal een rapport cijfer 7,5.

8.5 Kwaliteitmeetsysteem VSR

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk binnen perceel 2 wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL (Acceptance Quality Limit):

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

8.5.1 Kwaliteitmeetsysteem VSR en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitmeetsysteem 3. De gemeente (of een door de gemeente aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitmetingen is 3 maal per jaar. De gemeente is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontlenen. De kosten van de VSR metingen worden om en om betaald door de gemeente en de dienstverlener. Dit betekent dat de helft van de metingen voor kosten van de dienstverlener is.

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitmetingen 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 kwaliteitmeting 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.

8.5.2 Vervolgstappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

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

Vervolgstappen:

- De dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau of dat er een periodieke planning aanwezig is zodat de meting kan worden uitgevoerd
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- De gemeente 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 de gemeente gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen de gemeente het recht geeft de totale overeenkomst van perceel 2 met directe ingang te beëindigen.

8.5.3 Eindresultaat, goedkeuring / afkeuring

Afhankelijk van de vooraf gedefinieerde kwaliteitsniveaus wordt een aantal fouten per ruimte toegestaan. Is het aantal fouten per ruimte meer dan toegestaan, dan wordt de ruimte afgekeurd. De totale uitkomst van de meting wordt vertaald in een voldoende of onvoldoende.

Binnen een kalenderjaar zijn twee onvoldoenden op een meting toegestaan mits deze niet bij dezelfde locatie worden behaald. Om de KPI op de VSR resultaten te behalen worden geen afkeuringen op hermetingen behaald.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

- Ja <2 onvoldoende resultaten en 0 afgekeurde hermetingen;
Nee >2 onvoldoende resultaten of een afkeuring op een hermeting.