

Bijlage 5 Programma van Wensen

Europese aanbesteding Schoonmaak

Referentie: 2025/EASchoonmaak/LV

Algemeen:

Uw uitwerking van de wensen, lees antwoorden, kunnen in een **apart document (eigen format in pdf)** aan de Inschrijving toevoegen.

Let wel; Er geldt een maximumaantal pagina's van 20 A4. Eventuele bijlagen, schema's en afbeeldingen zijn daarbij meegerekend. Indien het aantal maximaal in te dienen pagina's overschreden wordt, worden de pagina's die dit aangegeven aantal overschrijden neutraal of niet beoordeeld.

De eisen en alle in uw wensuitwerking geformuleerde en ingediende aspecten en/of doelstellingen dienen in de totaalprijs te zijn opgenomen (lees: **inclusief**). Tenzij er specifiek bij vermeldt staat dat het afzonderlijk geprijsd dient te worden.

De verschillende onderdelen die beschreven zijn bij wens 1 tot en met 4 zullen als een geïntegreerd geheel per wens worden beoordeeld, waarbij de totale prestatie op deze onderdelen in overweging wordt genomen voor de toe te kennen score.



Wens 1: Kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening

Doelstelling: BUas streeft naar een samenwerking met een schoonmaakdienstverlener die hoge standaarden van hygiëne en netheid kan waarborgen. Deze samenwerking dient gericht te zijn op het leveren van consistente, effectieve en duurzame schoonmaakdiensten die bijdragen aan een gezonde en aangename omgeving voor alle gebruikers van de BUas faciliteiten.

Beschrijving: BUas heeft ervoor gekozen om zoveel mogelijk naar een resultaatgerichte schoonmaak aanpak te gaan voor het schoonhouden van de 3 gebouwen op de campus. Inschrijver wordt gevraagd om de volgende vragen te beantwoorden:

1. Implementatie: Op welke wijze gaat Inschrijver de uitvoering van de schoonmaakdienstverlening implementeren, zodat een vlekkeloze overgang van de Overeenkomst wordt gegarandeerd? U dient hierbij minimaal in te gaan op planning, voorbereidende maatregelen, overname personeel, opleiding/training, materialen/middelen/machines/kleding en communicatie met BUas.
2. Resultaatgericht schoonmaken: Hoe garandeert de Opdrachtnemer continu het gestelde niveau/kwaliteitsnorm van schoonmaak? U dient hierbij in minimaal in te gaan op toezicht, vakantieperiodes, acties op basis van negatieve kwaliteitsbeoordelingen, opleiding en begeleiding van personeel, personeelsplanning (op strategisch niveau), bepalen van frequenties, werktijden van de schoonmaak, etc.
3. Leg uit hoe u flexibel kunt inspelen op veranderende schoonmaakbehoeften en schema's.
4. Beschrijf hoe u omgaat met onverwachte situaties en spoedeisende schoonmaakverzoeken.
5. Op welke wijze waarborgt Opdrachtnemer bij de uitvoering van glasbewassing de kwaliteit van de glasbewassingswerkzaamheden? U dient hierbij minimaal in te gaan op planning, opleiding personeel, veiligheid, vergunningen, materialen en middelen.

Beoordeling:

De uitwerking van de Inschrijver wordt beoordeeld op de aspecten:

- De mate waarin de beantwoording volledig is. Hierbij gaat het om de mate waarin de gevraagde onderwerpen aan bod komen.
- De mate waarin de beantwoording concreet is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen feitelijk, specifiek en helder beschreven zijn.
- De mate waarin de beantwoording meetbaar en transparant is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen in een percentage, getal of maat uitgedrukt beschreven zijn.
- De mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de doelstelling behaald gaat worden, bijvoorbeeld door het aanleveren van bewijs of een deugdelijke onderbouwing. Dit gaat over de mate waarin datgene wat geschreven geloofwaardig (realistisch) en effectief is. Iets kan geloofwaardiger en effectiever worden geacht als er (bijvoorbeeld) eerdere ervaringen worden genoemd of relevante onderzoeken worden aangehaald.
- De mate waarin de Inschrijver de beschikbaarheid en inzet van de middelen, garanties of geheel van activiteiten, gedurende het contract waarborgt.



Wens 2: Inzet personeel

Doelstelling: BUAs streeft naar een optimale inzet van schoonmaakmedewerkers, met goed georganiseerd toezicht, aansturing, training en begeleiding, wat bijdraagt aan het beoogde schoonmaakresultaat.

Beschrijving:

1. Beschrijf de training en begeleiding die het personeel krijgt om ervoor te zorgen dat zij de schoonmaakstandaarden en het beoogde resultaat kunnen handhaven?
2. Hoe gaat u een stabiele personeelsbezetting waarborgen zodat de schoonmaakresultaten behaald worden? Denk hierbij ook aan ziekte/uitval van medewerkers.
3. Hoe gaat u het toezicht (objectleiding) inzetten en hoe draagt u er zorg voor dat de objectleiding zich werkelijk kan bezig houden met de organisatie en aansturing?
4. Op welke wijze zal Opdrachtnemer zorgdragen voor het vergroten van de saamhorigheid van de schoonmaakmedewerkers op objecten waar meerdere medewerkers in dienst van Opdrachtnemer worden ingezet?
5. Hoe zorgt u ervoor dat de werkdruk van het schoonmaakpersoneel gezond blijft, en welke maatregelen neemt u om overbelasting te voorkomen?
6. Wat is uw procedure wanneer een schoonmaakmedewerker niet aan de verwachtingen van BUAs voldoet?
7. Hoe gaat Inschrijver de medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt begeleiden en hoe gaat Inschrijver waarborgen dat de 5% eis blijft behouden gedurende de contractperiode?

Beoordeling:

De uitwerking van de Inschrijver wordt beoordeeld op de aspecten:

- De mate waarin de beantwoording volledig is. Hierbij gaat het om de mate waarin de gevraagde onderwerpen aan bod komen.
- De mate waarin de beantwoording concreet is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen feitelijk, specifiek en helder beschreven zijn.
- De mate waarin de beantwoording meetbaar en transparant is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen in een percentage, getal of maat uitgedrukt beschreven zijn.
- De mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de doelstelling behaald gaat worden, bijvoorbeeld door het aanleveren van bewijs of een deugdelijke onderbouwing. Dit gaat over de mate waarin datgene wat geschreven geloofwaardig (realistisch) en effectief is. Iets kan geloofwaardiger en effectief worden geacht als er (bijvoorbeeld) eerdere ervaringen worden genoemd of relevante onderzoeken worden aangehaald.
- De mate waarin de Inschrijver de beschikbaarheid en inzet van de middelen, garanties of geheel van activiteiten, gedurende het contract waarborgt.



Wens 3: Duurzaamheid en milieu

Doelstelling: BUAs streeft naar een samenwerking met een schoonmaakdienstverlener die duurzame schoonmaakmethoden en middelen hanteert. Deze samenwerking dient gericht te zijn op het minimaliseren van de ecologische voetafdruk, het bevorderen van milieuvriendelijke praktijken en het bijdragen aan de klimaatpositieve campus doelstelling van BUAs.

Beschrijving:

Inschrijver wordt gevraagd om de volgende vragen te beantwoorden:

1. Hoe draagt Inschrijver zorg voor inkoop van verantwoorde schoonmaakproducten, met aandacht voor duurzaamheid en milieucertificeringen?
2. Welke duurzame schoonmaakmethoden gebruikt Inschrijver die het water- en energieverbruik minimaliseren?
3. Hoe gaat u om met het effectief reinigen van sanitaire ruimten, met betrekking tot (duurzame) schoonmaakmiddelen?
4. Welke procedures hanteert u om afval te verminderen en recycling te bevorderen met betrekking tot gebruik van uw materialen? Denk hierbij ook aan verpakkingsafval.
5. Op welke manier zorgt Inschrijver ervoor dat Inschrijver alert blijft op nieuwe innovaties en technologieën om de duurzaamheid te verbeteren en hoe borgt u dat deze ook snel worden toegepast bij Opdrachtgever?
6. Hoe draagt u er zorg voor dat het personeel wordt opgeleid in duurzame schoonmaakmethoden?
7. Met inachtneming van alle bovenstaande maatregelen; hoe zorgt Inschrijver ervoor dat Inschrijver bijdraagt aan de klimaatpositieve campus doelstelling van BUAs en hoe gaat Inschrijver daarover rapporteren?

Beoordeling: De uitwerking van de Inschrijver wordt beoordeeld op de aspecten:

- De mate waarin de beantwoording volledig is. Hierbij gaat het om de mate waarin de gevraagde onderwerpen aan bod komen.
- De mate waarin de beantwoording concreet is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen feitelijk, specifiek en helder beschreven zijn.
- De mate waarin de beantwoording meetbaar en transparant is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen in een percentage, getal of maat uitgedrukt beschreven zijn.
- De mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de doelstelling behaald gaat worden, bijvoorbeeld door het aanleveren van bewijs of een deugdelijke onderbouwing. Dit gaat over de mate waarin datgene wat geschreven geloofwaardig (realistisch) en effectief is. Iets kan geloofwaardiger en effectief worden geacht als er (bijvoorbeeld) eerdere ervaringen worden genoemd of relevante onderzoeken worden aangehaald.
- De mate waarin de Inschrijver de beschikbaarheid en inzet van de middelen, garanties of geheel van activiteiten, gedurende het contract waarborgt.



Wens 4: (Digitale) communicatie en klachtenafhandeling

Doelstelling: BUas streeft naar een samenwerking met een schoonmaakdienstverlener die uitstekende (digitale) communicatie en effectieve klachtenafhandeling waarborgt. Deze samenwerking dient gericht zijn op het bevorderen van transparante, tijdige en oplossingsgerichte interacties.

Beschrijving:

Inschrijver wordt gevraagd om de volgende vragen te beantwoorden:

1. Op welke wijze geeft Inschrijver invulling aan klachtenafhandeling? U kunt hierbij denken aan flexibiliteit, binnen welke termijnen wordt een klacht wordt opgelost, etc.
2. Wat is uw visie op het gebruik van ons Facilitair Management Systeem (nu: TOPdesk, in de toekomst mogelijk ander systeem) in de communicatie en klachtenafhandeling?
3. Hoe gaat u zorgdragen voor communicatie richting Opdrachtgever over de werkprogramma's?

Beoordeling:

De uitwerking van de Inschrijver wordt beoordeeld op de aspecten:

- De mate waarin de beantwoording volledig is. Hierbij gaat het om de mate waarin de gevraagde onderwerpen aan bod komen.
- De mate waarin de beantwoording concreet is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen feitelijk, specifiek en helder beschreven zijn.
- De mate waarin de beantwoording meetbaar en transparant is. Hierbij gaat het er om in welke mate de gevraagde onderwerpen in een percentage, getal of maat uitgedrukt beschreven zijn.
- De mate waarin aannemelijk wordt gemaakt dat de doelstelling behaald gaat worden, bijvoorbeeld door het aanleveren van bewijs of een deugdelijke onderbouwing. Dit gaat over de mate waarin datgene wat geschreven geloofwaardig (realistisch) en effectief is. Iets kan geloofwaardiger en effectief worden geacht als er (bijvoorbeeld) eerdere ervaringen worden genoemd of relevante onderzoeken worden aangehaald.
- De mate waarin de Inschrijver de beschikbaarheid en inzet van de middelen, garanties of geheel van activiteiten, gedurende het contract waarborgt.



Wens 5: Prijs

Standaardformulier 1 dient ingevuld en ingediend te worden bij de Inschrijving. Daarnaast dient een open begroting/eigen calculatieblad te worden ingediend (eigen format, PDF) waarin we minimaal kunnen zien:

- Voorgestelde frequenties;
- Kosten per ruimte;
- Vierkante meter norm;
- Uren per jaar + overzicht uren per functie;
- Uurtarieven reguliere schoonmaakmedewerker;
- Uurtarief algemeen toezicht (objectleiding);
- Hoe het uurtarief is opgebouwd;
- Opgebouwde rechten van de medewerkers.