

IST en SOLL

Schoonmaak– Sanitaire middelen–

Ongediertebestrijding

2025

Inhoud

Bijlagen:.....	3
1. IST en SOLL-situatie Schoonmaak 2025	4
1.1 Inleiding.....	4
2. Omschrijving locaties	5
2.1 Stadskantoor.....	5
2.2 Stadhuis	6
2.3 Gymzalen.....	7
2.4 Bruggen en Gemalen.....	8
2.5 Peperbus.....	8
2.6 Sociale wijkteams	9
2.7 Archeologisch depot.....	9
2.8 Aula Kranenburg	10
2.9 Parkeergarages	10
2.10 Directieket de Tippe	11
2.11 Havenmeester gebouw	11
3. Ruimtes	12
3.1 Kantoren en vergaderruimten.....	12
3.2 Vergaderzalen.....	12
3.3 Sanitaire ruimten en kleedruimtes.....	12
3.4 Entree & personeelsentree	14
3.5 Buitenterrein	14
3.6 Pantry's.....	14
3.7 Bedrijfsrestaurant SK en SH.....	15
4. Algemeen	15
4.1 Samenwerking en facilitaire ondersteuning.....	15
4.2 Communicatiemiddelen	16
4.3 Schoonmaakmaterialen.....	16
4.4 Sanitaire middelen.....	17
4.5 Werktijden.....	17
4.6 Reguliere schoonmaakwerkzaamheden.....	17
4.7 Meldingen en klachten	17

4.8	Huurders	18
4.9	Periodieke schoonmaakwerkzaamheden.....	18
4.10	Extra schoonmaakwerkzaamheden.....	19
4.11	Glasbewassing	20
4.12	Afvalverwerking	21

Bijlagen:

- Bijlage 1 Bestek Standaard werkzaamheden
- Bijlage 1A Bestek SWT
- Bijlage 1B Bestek Gymzalen
- Bijlage 1C Bestek parkeergarages
- Bijlage 1D Overige bestekken
- Bijlage 2 Planning Gemeente Zwolle glasbewassing
- Bijlage 3 Planning periodieke planning SH
- Bijlage 4 Planning periodieke planning SK
- Bijlage 5 Schoonmaakmaterialen
- Bijlage 6 Sanitaire middelen per locatie
- Bijlage 7 Plattegronden objecten
- Bijlage 8 Adresbestand
- Bijlage 9 Voorbeeld groot onderhoud gymzalen
- Bijlage 10 Overzicht regiewerk gemeente Zwolle 2024

1. IST en SOLL-situatie Schoonmaak 2025

De huidige situatie (IST) en Soll (toekomstig) of aandachtspunten zijn beschreven om alle partijen dezelfde informatie te geven over de huidige en toekomstige werkzaamheden, die vallen onder de basisscope en de vaste aanneemsom waarvoor wordt ingeschreven. Het is aan de Inschrijver om de wijze waarop de taken worden uitgevoerd in te vullen met in achtneming van de projectdoelstellingen en de randvoorwaarden.

1.1 Inleiding

IST:

De Schoonmaak is nu uitbesteed aan Asito. De schoonmaakleverancier heeft medewerkers in dienst voor: Stadhuis, Stadskantoor, Begraafplaats aula, Havenmeestergebouw, Gymzalen, Peperbus, Parkeergarages, Fietsenstallingen, Sociale Wijkteams, Wijk Servicepunten, Bruggen en Gemalen, Archeologisch depot/ANNO en Bouwkeet de Tippe.

De Gemeente Zwolle heeft inspanningsgerichte werkprogramma's die door Asito "resultaatgericht" ingezet worden op de locaties (zie bijlage 8 Adressenbestand).

Het huidige bestek wordt nageleefd en bij veranderingen in werkzaamheden of verbouwingen in de panden wordt het bestek aangepast.

SOLL:

Graag een nieuwe start, dit kan voor de Opdrachtgever betekenen een nulmeting per gebouw. Dit kan ook inhouden nieuwe schoonmaakprogramma's, nieuwe bestekken, nieuwe periodieke werkzaamheden, nieuwe MJOP. Dit kan in de huidige situatie enigszins verouderd of niet up to date zijn.

2. Omschrijving locaties

2.1 Stadskantoor

IST:

Het Stadskantoor in Zwolle bestaat uit zeven verdiepingen, inclusief de begane grond. De gemeente Zwolle is gehuisvest op de verdiepingen nul tot en met drie en gedeeltelijk op de vierde verdieping. Het overige deel van de vierde verdieping wordt gebruikt door de Omgevingsdienst IJsselland. Verdieping vijf en zes zijn in gebruik door GBLT. Op verdieping zeven bevinden zich de technische ruimten.

Bezoekers en gebruik van het gebouw

Het Stadskantoor ontvangt dagelijks diverse bezoekers. Dit zijn onder andere inwoners van de gemeente Zwolle, die gebruikmaken van de Publieke Dienstverlening, zoals het aanvragen van een paspoort of rijbewijs, of die te maken hebben met Sociale Zaken, zoals het aanvragen van een bijstandsuitkering. Daarnaast vinden er zakelijke bezoeken plaats, bijvoorbeeld voor overleggen en afspraken met medewerkers van de gemeente, de Omgevingsdienst en GBLT. Deze bijeenkomsten worden gehouden in het vergader- en ontmoetingscentrum op de eerste verdieping, die voor bezoekers rechtstreeks toegankelijk is.

Toezicht en facilitaire werkzaamheden

Dagelijks is er toezicht aanwezig in de vorm van een voorman en/of voorvrouw in dienst van Asito. Zij signaleren afwijkingen, lossen dit op of melden deze aan de facilitair adviseur. Zij nemen actief deel aan integrale facilitaire overleggen, adviseren over voorkomende zaken en wijzen op aandachtspunten met betrekking tot werkzaamheden binnen het pand. Zij en de schoonmakers fungeren als de ‘ogen en oren’ van het gebouw en zijn bovendien flexibel inzetbaar op nabijgelegen locaties, zoals het Stadhuis en ANNO.

Tot hun taken behoort ook het bijvullen en bestellen van hygiënische verbanden voorbezoekers, zowel op de begane grond van het Stadhuis als in het Stadskantoor. Zij verzorgen ook het bijvullen en bestellen van sanitaire middelen op alle locaties.

Aandachtspunten

Het is wenselijk om dagelijkse aansturing op de hoofdlocaties te hebben door een voorman of voorvrouw en vervanging tijdens ziekte en verlof. Verder is er behoefte aan regelmatige afstemming over periodieke werkzaamheden op basis van de actuele situatie op de locatie. Ongediertebestrijding is hierbij een belangrijk aandachtspunt, wat contact en afstemming met de betreffende onderaannemer of leverancier vereist en uitvoering ongedierte bestrijding valt onder de basisscope.

Overleggen en afstemming

Deelname aan facilitaire overleggen en OneFM-bijeenkomsten is verplicht t.b.v. de samenwerking van de verschillende facilitaire disciplines en het ontzorgen van de opdrachtgever. Ook is het gewenst om de werkzaamheden af te stemmen met betrekking tot het Meerjarenonderhoudsplan (MJOP). In de scope vallen tevens de kosten voor oplevering van MJOP-werkzaamheden, die door andere afdelingen worden uitgevoerd.

Tapijtreiniging is eveneens onderdeel van de scope. Daarnaast moet rekening worden gehouden met eventuele onvoorziene evenementen of situaties. Zie voor periodieke werkzaamheden bijlage 4.

Standaard:

Maandag tot en met vrijdag Dag-Schoonmaak van: 06:30 uur tot 19:00 uur
Situatief kan hiervan afgeweken worden.

SOLL:

Voor de SOLL-situatie zijn er een aantal voorziene onzekerheden (extra meubelreiniging-opleveringen vanuit MJOP werkzaamheden-onvoorziene evenementen) opgenomen als optie. Deze kunnen in de toekomst onderdeel worden van de scope.

2.2 Stadhuis

IST:

Het Stadhuis bestaat uit drie onderling verbonden panden met vier verdiepingen en een kelder. Tijdens kantoor tijden ontvangt het gebouw onder andere bezoekers voor Burgemeester en Wethouders. Naast het College zijn hier de Raadsgriffie en afdelingen van bedrijfsvoering gevestigd.

Dagelijks is er aansturing aanwezig door een voorman of voorvrouw, ook tijdens ziekte/verlof. Taken omvatten onder andere het bijvullen en bestellen van hygiënische verbanden voor bezoekers en verplichte deelname aan facilitaire overleggen (OneFM). Werkzaamheden worden afgestemd met het MJOP van gebouwbeheer gemeente Zwolle.

Toezicht en facilitaire werkzaamheden

De dagelijks aanwezige voorman of voorvrouw signaleert afwijkingen, lost deze op of meldt deze aan de facilitair adviseur. Ook nemen zij actief deel aan facilitaire overleggen, adviseren over voorkomende zaken en wijzen op aandachtspunten met betrekking tot werkzaamheden binnen het pand. Ze fungeren als de 'ogen en oren' van het gebouw en zijn bovendien flexibel inzetbaar op nabijgelegen locaties zoals het Stadhuis en ANNO.

Tot hun taken behoort ook het bijvullen en bestellen van hygiënische verbanden voor bezoekers, zowel op de begane grond van het Stadhuis als in het Stadskantoor. Zij verzorgen ook het bijvullen en bestellen van sanitaire middelen op alle locaties.

Aandachtspunten

Het is wenselijk om dagelijks aansturing op locatie te hebben door een voorman of voorvrouw. Verder is er behoefte aan regelmatige afstemming over periodieke werkzaamheden op basis van de actuele situatie op locatie. Ongediertebestrijding is hierbij een belangrijk aandachtspunt, dat contact en afstemming met de betreffende onderaannemer of leverancier vereist en uitvoering valt onder de basisscope.

Overleggen en afstemming

Deelname aan facilitaire overleggen en OneFM-bijeenkomsten is verplicht. Ook is het gewenst om de werkzaamheden af te stemmen met betrekking tot het MJOP). In de scope vallen tevens de kosten voor oplevering van MJOP-werkzaamheden die door andere afdelingen worden uitgevoerd.

Tapijtreiniging is eveneens onderdeel van de scope. Daarnaast moet rekening worden gehouden met eventuele onvoorziene evenementen of situaties. Zie voor periodieke werkzaamheden bijlage 3.

Standaard:

Maandag tot en met vrijdag dagSchoonmaak van: 06:30 uur tot 19:00 uur. Maandagavond is er raadsvergadering tot laat (23:00 of later) dit kan eventueel ook op dinsdagen voorkomen. Situatief kan hiervan afgeweken worden.

SOLL:

Nieuw in de basis scope is ongediertebestrijding. Daarnaast zijn mogelijke toekomstige uitbreidingen opgenomen, zoals:

- Meubelreiniging
- Schoonmaak na MJOP-werkzaamheden
- Onvoorziene evenementen
- Tapijtreiniging uitbreidingen

Er wordt van de leverancier verwacht dat zij advies geven over periodieke werkzaamheden, zoals tapijt reinigen, meubelreiniging, computerreiniging, gevelreiniging, dieptereiniging toiletten of andere werkzaamheden. In samenspraak met opdrachtgever zal er een jaarlijkse planning gemaakt kunnen worden.

2.3 Gymzalen

IST:

De gemeente Zwolle beheert 21 gymzalen. Deze worden uitsluitend schoongemaakt, ook het vloeronderhoud en schoonmaakwerkzaamheden n.a.v. vandalisme vallen onder de basisscope. Gebruikers zijn basisscholen, voortgezet onderwijs en sportverenigingen. Daarnaast zijn er twee sporthallen (Overtoom en Gerenlanden), waar TIEM-personeel verantwoordelijk is voor schoonmaak én beheer.

Taken team TIEM:

1. Schoonmaak van het pand
2. Beheer van het pand (toezicht op naleving van huisregels)

Ten eerste is het team verantwoordelijk voor de schoonmaak van het pand, wat bestaat uit diverse werkzaamheden. Ten tweede is het team verantwoordelijk voor het beheren van het pand. Dit houdt in dat de gebruikers van het sportcomplex aangesproken kunnen worden op het niet naleven van de huisregels van de panden. Voor een voorbeeld van groot onderhoud in de vakanties zie bijlage 9 (groot onderhoud gymzalen)

Standaard:

Zeven dagen per week, van 08:00 tot 20:00 uur openingstijden kunnen verschillend zijn per object. De 21 gymzalen worden 's morgens voor 08.00 uur schoongemaakt. Hiernaast wordt er in het voor- en naseizoen extra schoonmaak ingezet tussen het dag- en avondgebruik en wordt de dieptereiniging verzorgd. Daarnaast is het schoonmaakbedrijf ook altijd bereikbaar voor calamiteiten, denk aan brand of waterschade.

Aandachtspunten:

Hierin is veiligheid belangrijk voor de gemeente Zwolle, algehele netheid van de panden heeft ook de aandacht nodig. Graag advies voor de panden om de vloeren op kwaliteit te houden zoals gewenst is van een gymzaalvloer. Aanpassingen op programma's en onderhoudsplannen kunnen noodzakelijk zijn.

Zie bijlage 1B bestek gymzalen en bijlage 9 groot onderhoud

SOLL:

Toekomstige invulling wordt mogelijk aan het schoonmaakbedrijf overgelaten. Ook situatieve inzet op basis van prijs of gewijzigde afspraken is denkbaar.

Voorspelbare uitbreidingen:

- Extra schoonmaakrondes of onderhoud aan de vloeren.
 - Duurzaamheidsmaatregelen of verbouwingen
- Wens: meldingen via FMIS-systeem laten lopen.

2.4 Bruggen en Gemalen

IST:

De bruggen en gemalen (negentien in totaal) zijn door heel Zwolle gehuisvest. In het bestek zijn de locaties terug te vinden. Opdrachtnemer moet zich melden bij Opdrachtgever. Er is geen water, wel is stroom aanwezig.

Zie bijlage 1C (bestek bruggen en gemalen).

SOLL:

In de toekomstige situatie blijft dit ongewijzigd.

2.5 Peperbus

IST:

De Peperbus is een gotische toren, welke onderdeel is van de Basiliek Onze-Lieve-Vrouw-Tenhemelopneming. De toren wordt bezocht door toeristen en herbergt de ruimte van de beiaardier. Schoonmaak vindt zes keer per jaar plaats. Sleutels zijn verkrijgbaar via de Servicedesk, waar ook afmelding na afronding plaatsvindt. Kwaliteitscontrole gebeurt in overleg met de objectleiding, ondersteund met foto's.

Zie bijlage 1E (bestek Havenmeestergebouw en Peperbus)

SOLL:

Verwachting is dat Opdrachtnemer zorgdraagt voor een zolder vrij van dode insecten.

2.6 Sociale wijkteams

IST: De Sociale Wijkteams (SWT's) zijn er voor alle inwoners van Zwolle. De locaties SWT West en SWT Oost worden schoongemaakt door Asito. De Sociaal Wijkteams zijn gevestigd in verschillende wijken in de stad. In de scope vallen ook de kosten voor periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Opdrachtnemer heeft hierbij de ruimte om, op basis van eigen expertise, invulling te geven aan de uitvoering. Zie bijlage 1A (bestek SWT)

De reguliere dagschoonmaak vindt plaats van maandag tot en met vrijdag, tussen 08:00 en 10:00 uur. Afwijkingen hiervan zijn mogelijk indien de situatie daarom vraagt.

SOLL:

In de toekomstige situatie kan dit vragen om uitbreidingen in de panden of werkzaamheden.

Voor de SOLL-situatie zijn er een aantal voorziene onzekerheden opgenomen. Deze kunnen in de toekomst onderdeel worden van de scope.

- Uitbreidingen op SWT of werkzaamheden

Dit betekent ook contact met de onderaannemer/leverancier van de ongediertebestrijding.

2.7 Archeologisch depot

IST:

De medewerkers van Archeologie van de gemeente Zwolle hebben hun standplaats in het ANNO Stadsmuseum. Archeologie maakt deel uit van het team Erfgoed, dat in totaal uit dertien medewerkers bestaat. Al deze medewerkers maken gebruik van de ruimtes van Archeologie binnen het ANNO-complex.

Het ANNO museum is eigendom van de gemeente Zwolle. Naast Archeologie zijn ook de huurders 'Allemaal Zwolle' en 'Collectie Overijssel' in het gebouw gevestigd. Archeologie beschikt over meerdere ruimtes verspreid over drie panden binnen het complex, met een eigen ingang aan de Voorstraat 34. De ruimtes zijn als volgt ingedeeld:

- **'Schone' ruimtes:** kantoorruimtes, vergaderruimte en kantine (gebouw C), archeologisch depot en fotostudio (gebouw A)
- **'Semi-schone' ruimte:** atelier (gebouw A)
- **'Vuilere' ruimte:** werkplaats/garage (gebouw D)
- **Erfgoedhotspot in het ANNO Stadsmuseum Zwolle:** het laboratoriumgedeelte binnen deze ruimte valt onder de schoonmaak van Archeologie, aangezien het een werkruimte is voor het team

De medewerkers van team Erfgoed zijn aanwezig op werkdagen tussen 07:00 en 17:00 uur. Naast vaste medewerkers werken er bij Archeologie ook vrijwilligers (momenteel een groep van vijftien personen) en kunnen studenten er stagelopen. In de avonden worden de ruimtes niet gebruikt.

Het team Archeologie is verantwoordelijk voor het beheer van het Zwolse bodemarchief en voert archeologisch onderzoek uit voor zowel de gemeente als externe opdrachtgevers. De verwerking van dit onderzoek vindt plaats in de werkruimtes van Archeologie. Hierbij gaat het onder andere om:

- Het wassen van archeologische vondsten;
- Het uitwerken en analyseren van gegevens;
- Het conserveren en restaureren van vondsten;
- Het duurzaam opslaan van vondsten in het archeologisch depot.

Schoonmaak

De reguliere schoonmaak vindt plaats op werkdagen, van maandag tot en met vrijdag, tussen 08:00 en 10:00 uur. Hier kan in uitzonderlijke gevallen van worden afgeweken.

Aandachtspunten:

- Er is behoefte aan een goede invulling van de schoonmaak in het weekend.
- Het museum ontvangt regelmatig schoolgroepen; dit vraagt om extra aandacht en afstemming. Zij komen in bussen.
- In het gebouw is een restaurant aanwezig, dat incidenteel aanvullende schoonmaakwerkzaamheden kan vereisen.
- Ongediertebestrijding is hier van groot belang, wat afstemming vereist met de betreffende onderaannemer of leverancier.
- Inspelen op veranderende behoefte in de toekomst als anno drukker bezocht gaat worden.

SOLL:

In de toekomstige situatie blijft dit gewenst.

2.8 Aula Kranenburg

IST:

Het uitvaartcentrum in Zwolle beschikt over meerdere 24-uurskamers, waar nabestaanden op elk moment hun overleden dierbaren kunnen bezoeken. Daarnaast is er een ruime aula met uitzicht op landgoed Kranenburg. De schoonmaakwerkzaamheden omvatten zowel de aula als de openbare toiletten.

Ook periodiek onderhoud maakt deel uit van de werkzaamheden. Hierbij gaat het onder andere om:

- Het wassen van gordijnen
- Het behandelen van stoelen (bijv. in de was zetten)
- Vloeronderhoud

SOLL:

Het is mogelijk dat er een verbouwing gaat plaatsvinden in de aula van Kranenburg. Deze voorziene ontwikkeling is als onzekerheid opgenomen in de planning en kan invloed hebben op de werkzaamheden en scope van de schoonmaak.

2.9 Parkeergarages

IST:

De gemeente Zwolle beheert negen parkeergarages, verspreid over verschillende wijken in de stad. Het is belangrijk dat gebruikers hun voertuig kunnen parkeren in een schone en goed onderhouden omgeving.

Binnen deze parkeervoorzieningen zijn in sommige locaties voorzieningen aanwezig, zoals toiletten, liften, betaalautomaten en trappenhuizen. Deze onderdelen dienen te allen tijde een verzorgde en hygiënische uitstraling te hebben. In de huidige situatie is er een vaste medewerker aangesteld voor (dag)schoonmaakcalamiteiten op alle parkeergarages.

Daarnaast voeren de medewerkers van de parkeergarage zelf ook een aantal schoonmaakwerkzaamheden uit. Schoonmaak is zeven dagen per week (ook feestdagen).

De Opdrachtnemer voert niet alle schoonmaakwerkzaamheden op locatie uit. Dit is in overleg met de verantwoordelijke voor het parkeerbeheer. Zie bijlage 1F (bestek parkeergarages).

Schoonmaakfrequentie:

Dagelijkse schoonmaak van maandag tot en met zondag en tijdens feestdagen.

SOLL:

In de toekomst zal één van de huidige parkeergarages komen te vervallen. Tegelijkertijd wordt verwacht dat de druk op de parkeervoorzieningen toeneemt, onder andere door een groeiend aantal bezoekers en gebruikers.

Om adequaat in te kunnen spelen op schoonmaakcalamiteiten (zoals vervuiling door gebruikers), is het wenselijk om twee vaste medewerkers aan te stellen, die gedurende de volledige werkweek mobiel inzetbaar zijn. Deze medewerkers kunnen flexibel reageren op incidenten en specifieke schoonmaakbehoeften in overleg met de verantwoordelijke voor het parkeerbeheer.

Daarnaast is er rekening gehouden met mogelijke toekomstige ontwikkelingen. Voorziene onzekerheden, zoals de noodzaak tot opschaling van schoonmaakwerkzaamheden, kunnen leiden tot uitbreiding van de formatie (FTE) binnen de parkeergarages.

2.10 Directieket de Tippe

IST:

Directieket is gevestigd aan de Belvédèrelaan 493, ofwel De Tippe. Dit is een bouwkeer waar veel gebruik van wordt gemaakt.

Maandag tot en met vrijdag:

Dag-Schoonmaak van: 08:00 uur tot 10:00

Situatief kan hiervan afgeweken worden.

SOLL:

In de toekomstige situatie kan deze locatie veranderen of vragen om extra werkzaamheden. Denk aan dieptereinigen of onderhoud aan de vloeren.

2.11 Havenmeester gebouw

IST:

Het Havenmeestergebouw heeft een kantoorruimte voor de haven- en marktmeester. In het hoogseizoen (zomermaanden) kunnen passanten, die de boot aanleggen in de haven bij het rodetorenplein, gebruik maken van de sanitaire voorzieningen, die in het pand aanwezig zijn, zoals een douche, een toilet en watervoorzieningen. Daarnaast is er twee keer per jaar (voor seizoen 1 april en na seizoen eind september) een grote opruim-/schoonmaakactie. Hierbij wordt alles schoongemaakt.

Openingstijden: Situatief, zie bijlage 1^E (bestek Havenmeestergebouw en peperbus)

SOLL:

In de toekomstige situatie zijn voorziene onzekerheden meegenomen voor extra rondes of meerdere toiletten, ook de optie voor een openbaar toilet is meegenomen.

3. Ruimtes

3.1 Kantoren en vergaderruimten

IST:

In elk pand bevinden zich kantoor- en vergaderruimten.

Het nuttigen van etenswaren op de werkplek is niet toegestaan (dit gebeurt in de praktijk wel). Van de medewerkers wordt verwacht dat ze hun dienbladen en vuile afwas zelf opruimen. Vuile en schone afwas (koffiemokjes) wordt weggehaald door medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. Pantry's reinigt de schoonmaak zelf, samen met onze huidige cateraar Albron, die de automaten service verzorgt. Het eten op de toegestane plekken (huiskamer, bedrijfsrestaurant, vergaderzalen en reuring) kan leiden tot extra vervuiling.

SOLL:

Gebruik van ruimten kan incidenteel wijzigen. Gemeente Zwolle werkt aan een nieuw huisvestingsconcept voor 2030 wat ook gevolgen kan hebben voor indeling en gebruik van ruimten op termijn.

3.2 Vergaderzalen

IST:

In de kantoorpanden en locatie het Zwolse park (locatie met vergaderzalen aan de zijkant van het Stadskantoor) bevinden zich vergaderzalen, waar dagelijks meerdere vergaderingen plaatsvinden. Deze zalen worden vijf (5) dagen per week van maandag tot en met vrijdag twee keer per dag gereinigd door de schoonmaakleverancier. De schoonmaak van deze zalen vindt nu plaats naar noodzaak en behoefte i.v.m. het gebruik; waar nodig een naloopronde tussen de vergaderingen door. De bij de catering bestelde consumpties/benodigdheden worden na gebruik door de cateringleverancier ook weer opgehaald.

Aandachtspunten:

In de toekomstige situatie wordt er verwacht dat de schoonmaakleverancier hier zelf invulling aangeeft en het kwaliteitsniveau behaald wordt conform af te spreken KPI's op alle objecten en alle onderdelen volgens de VSR-meeting. Daarnaast is het ook gewenst om andere controle partijen in te huren, denk bijvoorbeeld aan een mystery guest. Ook Opdrachtgever zal de kwaliteit van samenwerken en de kwaliteit van de schoonmaak van panden met een voldoende moeten beoordelen. Daarnaast zullen werkzaamheden per dag vragen om een flexibele inzet.

3.3 Sanitaire ruimten en kleedruimtes

IST:

In de gebouwen van de gemeente Zwolle zijn sanitaire ruimten aanwezig (toiletten, kleedkamers en douches). De schoonmaakleverancier vult dagelijks de sanitaire voorzieningen op alle locaties aan en signaleert wat er besteld moet worden. De schoonmaakleverancier plaatst de bestellingen bij de

leverancier van de sanitaire middelen. In de praktijk neemt de voorvrouw/-man regelmatig zelf contact op met de leverancier om aanvragen of bestellingen te doen. De leverancier is verantwoordelijk voor inkoop, levering en 'verwerking' van de sanitaire middelen. De huidige opslagruimte is hiervoor beschikbaar gesteld. De inname van de goederen wordt gedaan via de expeditieruimtes van de panden. De facturatie is onderdeel van het contract. In sanitaire ruimtes wordt er een automatische wisseling verwacht van middelen. Denk aan toiletborstels, schoonloopmatten en andere benodigheden.

SOLL:

In sanitaire ruimtes wordt een automatische wisseling van middelen verwacht. Denk hierbij aan toiletborstels, schoonloopmatten, etc.

3.4 Entree & personeelsentree

IST:

De hoofdingangen en de personeelsingangen op het Stadhuis en Stadskantoor worden dagelijks gereinigd. Tijdens het reinigen van deze ruimten wordt rekening gehouden met de medewerkers en bezoekers, die dagelijks in deze ruimte binnenkomen. De medewerkers en bezoekers hebben op deze manier geen last van de werkzaamheden. Om de vier weken wordt ook de glasbewassing verzorgd.

SOLL:

In de toekomstige situatie wordt er van de leverancier verwacht dat zij hier flexibel inspelen op de drukte en de nodige schoonmaakwerkzaamheden per onderdeel in het gebouw.

3.5 Buitenterrein

IST:

Op het Buitenterrein worden dagelijks (van maandag tot en met vrijdag) diverse schoonmaakwerkzaamheden verricht. Hierbij gaat het om alle gemeentelijke panden, die in bijlage 8 adressenbestand vermeld staan. Onder de werkzaamheden valt onder andere het legen van de sigaretten opvangbak, het opvegen van straatvuil en alles wat hier niet hoort en het opruimen van confettie of rijst van de bruiloften.

SOLL:

Voor de toekomstige situatie dient de leverancier hier op een professionele manier mee om te gaan en zorg te dragen voor het schoonhouden van de gehele ingang en het bordes, maar ook de onderdoorgang naar de parkeerplaats en de parkeerplaats zelf.

3.6 Pantry's

IST:

In de kantoorpanden/ANNO/ SWT's zijn pantry's aanwezig. De pantry's worden dagelijks door de schoonmaakleverancier gereinigd. Dit houdt ook in het weggooien van producten die over datum zijn en nog in de koelkast staan. De schoonmaakleverancier draagt ook zorg voor de wekelijkse reiniging van de koelkasten, het aanvullen van de zeepdispenser, vouwhanddoekjes en andere schoonmaakbenodigdheden voor de pantry's. De schoonmaakleverancier is tevens verantwoordelijk voor het afvoeren van de koffiedrab, die opgevangen wordt in de afvalbak onder de koffieautomaten. Er zijn in de pantry's o.a. theedoeken aanwezig, de schoonmaakdienstverlener verzorgd ook het schoonmaken/vervangen van deze theedoeken.

SOLL:

In de toekomstige situatie blijft dit gewenst.

3.7 Bedrijfsrestaurant SK en SH

IST:

De schoonmaak van de bedrijfsrestaurants wordt gezamenlijk verzorgd door de cateringleverancier en de schoonmaakleverancier i.h.k.v. OneFM, met taken:

- **Cateringleverancier:**
Verantwoordelijk voor het schoonmaken van het keukengebied, waar het eten wordt bereid en geserveerd, inclusief de counters bij de kassa's en de afhaalbalie. Daarnaast valt het schoonhouden van de natte keuken, inclusief de bijbehorende apparatuur, onder de taken van de catering.
- **Schoonmaakleverancier:**
Verantwoordelijk voor de schoonmaak van de vloeren, het meubilair, de vensterbanken en het zitgedeelte in de restaurants. Tevens is de schoonmaakleverancier verantwoordelijk voor het afvoeren van de koffiedrab, die wordt opgevangen in de afvalbakken onder de koffieautomaten.

Er is geen strikte scheidslijn tussen de schoonmaakwerkzaamheden van beide partijen. Het schoonhouden van de bedrijfsrestaurants wordt beschouwd als een gezamenlijke verantwoordelijkheid, gericht op het waarborgen van een schone en hygiënische omgeving voor de bezoeker van het restaurant.

SOLL:

Opdrachtgever verwacht een nog intensievere samenwerking tussen de verschillende facilitaire leveranciers vanuit de gedachte opdrachtgever te ontzorgen.

Extra toevoegingen:

De wanden 1 á 2 keer in het jaar afstoffen in het trefpunt à meenemen in het bestek

Panoramazaal à verwarmingselementen meenemen 1 keer in de maand à meenemen in het bestek.

4. Algemeen

4.1 Samenwerking en facilitaire ondersteuning

IST:

Om onderlinge samenwerking te stimuleren werken de facilitaire partners samen in een OneFM werkwijze. Hiervoor worden met regelmaat afstemmingsmomenten tussen alle facilitaire partners op strategisch, tactisch en operationeel niveau gepland.

De facilitaire organisatie binnen de gemeente Zwolle werkt samen in een OneFM-keten. Onze visie: "Alle facilitaire dienstverleners en leveranciers leveren samen waarde voor de organisatie. We werken samen in verbinding aan één facilitair team, dat samen de medewerkers van de gemeente Zwolle maximaal ontzorgt. Zowel in de vergaderruimtes als in de rest van de gebouwen".

Vanuit het OneFM principe werken is elkaar vinden en vertrouwen. Hiervoor zijn dagstart-momenten ingezet om elkaar van dagelijkse ins- en outs op de hoogte te houden. Facilitaire partners ondersteunen elkaar waar nodig en wanneer dat kan.

Werkinhoudelijk betekent dit deelname aan het facilitair overleg stadhuis (twee-wekelijks) en/of het facilitair overleg stadskantoor (vier-wekelijks) op operationeel niveau.

Op tactisch niveau overleggen de accountmanagers per kwartaal over OneFM, maar ook andere overkoepelende onderwerpen en/of innovaties worden samen besproken.

We zoeken een partner, die vanuit alle niveaus een actieve bijdrage levert aan de OneFM werkwijze. Aanjager van de OneFM filosofie- en werkwijze is onze facilitaire partner housekeeping&hospitality.

Klachten, storingen, calamiteiten of aanvragen worden via de Servicedesk (servicedesk@zwolle.nl) dagelijks gemeld aan de voorvrouw/-man (indien zelf nog niet opgelost waar mogelijk). Na overleg over de uitvoering, zorgt de schoonmaakleverancier voor de juiste afwikkeling en afmelding via ons Fmis systeem Top-Desk van de aanvraag of klacht.

SOLL:

Hierbij is ook gewenst dat er ook duidelijke afstemming is op strategisch/tactisch en operationeel niveau.

4.2 Communicatiemiddelen

IST:

In de huidige situatie is de schoonmaakleverancier per object mobiel bereikbaar voor calamiteiten of meldingen in de dag situatie. Hierin voorziet de schoonmaakleverancier zelf voor de benodigde communicatiemiddelen op de locaties.

SOLL:

In de toekomstige situatie blijft dit gewenst.

4.3 Schoonmaakmaterialen

IST:

De schoonmaakleverancier levert en verzorgd alle schoonmaakmaterialen/machines en de bijbehorende technische keuringen van de machines. De materialen en machines worden opgeslagen in de daarvoor beschikbaar gestelde werkkasten en opslagruimten. In elke werkkast is ruimte voor het plaatsen van schoonmaakmaterialen/-machines en in sommige werkkasten is ook stromend (koud) water aanwezig.

De volgende schoonmaakmaterialen zijn in beheer en eigendom van de huidige Schoonmaakleverancier:

- Schoonmaakwagens
- Stofzuigers (geluidsarm)
- Schoonmaakmiddelen (zoals zeep en microvezeldoekjes) (biologisch afbreekbaar)
- Schrobzuigmachine
- Wasmachine

- Waterzuiger
- Stoomreiniger

Voor meer informatie zie Bijlage 5 schoonmaakmaterialen

SOLL:

Er wordt verwacht dat de leverancier op een duurzame manier omgaat met schoonmaakmaterialen. Denk aan aanvullingen als bioafbreekbare handschoenen en vuilniszakken.

4.4 Sanitaire middelen

IST:

In de huidige situatie huurt de gemeente Zwolle de hardware en koopt zelf verbruikersartikelen in bij de huidige leverancier Initial. De verbruiksartikelen worden elke veertien dagen door Initial afgeleverd op de objecten. De bestellingen van de artikelen worden verzorgd door het schoonmaakbedrijf en zij beheren ook de voorraad. Het schoonmaakbedrijf is verantwoordelijk voor het vervangen en het bijvullen van de automaten. Hygiënische verbandcontainers worden omgeruild door CWS in samenwerking met Asito. Daarnaast kunnen er ook specials besteld worden voor verschillende locaties zoals SWT, parkeergarage Katwolderplein of ANNO. De facturatie loopt via Asito.

Zie Bijlage 6 Sanitaire middelen voor de aantallen hardware en verbruikersartikelen.

4.5 Werktijden

IST:

Er wordt zeven dagen in de week schoongemaakt volgens het bestek (per locatie) dat te vinden is in Bijlage 1 standaard werkzaamheden.

4.6 Reguliere schoonmaakwerkzaamheden

IST:

In de gebouwen van de gemeente Zwolle wordt dagelijks schoongemaakt volgens de bestekken die zijn bijgevoegd. Er wordt door de schoonmaakleverancier flexibel met tijd omgegaan voor wat betreft de schoonmaakwerkzaamheden. Door vergaderingen, evenementen of drukte op de afdelingen is schoonmaken op de standaard werktijden niet altijd mogelijk.

SOLL:

In de toekomstige situatie wordt er verwacht dat de schoonmaakleverancier vanuit zijn expertise zelf invulling geeft aan de geoffreerde prestaties om zo de doelstellingen te kunnen realiseren.

4.7 Meldingen en klachten

IST:

Voor meldingen en klachten wordt gebruik gemaakt van het FMIS-systeem (Top-desk). De meldingen worden doorgezet naar de verantwoordelijke van een object. De verantwoordelijke van het object dient zelf de afmelding te doen wanneer de klacht of melding is verholpen/opgelost.

Voor de gymzalen en de parkeergarages worden de klachten en meldingen via de gemeentelijke e-mailaccounts of TOPdesk doorgezet.

SOLL:

Voor de toekomst zal er nog een aangepast proces in kaart worden gebracht voor externe locaties zoals de gymzalen. Hierop kunnen wijzigingen/verbeteringen aangebracht worden.

4.8 Huurders**IST:**

De gemeente heeft een aantal huurders (bv. GBLT en de Omgevingsdienst) in de gebouwen. Dit kan in de gymzalen ook een sportvereniging zijn.

De huurders in de gebouwen maken allemaal gebruik van de facilitaire diensten van de gemeente Zwolle en zijn daarom verplicht om de diensten af te nemen via de gemeente Zwolle. Hieronder valt ook de schoonmaak.

SOLL:

In de toekomst kunnen hier zeker uitbreidingen/wijzigingen of verminderingen komen. Dit zal allemaal binnen de scope opgelost kunnen worden.

In de toekomst kunnen er opties voor glasbewassing afgenomen worden bij de vluchtelingen opvanglocaties.

4.9 Periodieke schoonmaakwerkzaamheden**IST:**

De schoonmaakleverancier voert een periodieke reiniging uit op verschillende objecten van de gemeente Zwolle. De lijst van objecten die in de huidige situatie periodiek gereinigd worden, is terug te vinden in het meerjarigs onderhoudsplan.

Zie Bijlage 3 en 4 periodieke werkzaamheden SH en SK.

SOLL:

In de toekomstige situatie dient er een periodieke planning gedeeld te worden met Opdrachtnemer per gebouw. In samenspraak kunnen hier wijzigingen in aangebracht worden.

Daarnaast is het ook van belang dat er een vooraankondiging en een afmelding komt voor en na periodieke werkzaamheden. Hiervoor is het van belang dat Opdrachtnemer expertise/advies geeft over de werkzaamheden. Binnen de scope is rekening gehouden met alle werkzaamheden waaronder ook schoonmaakkosten door vandalisme. Deze kunnen apart gefactureerd worden. Graag ontvangen wij voor de andere periodieke werkzaamheden van Opdrachtnemer een planning hiervoor.

4.10 Extra schoonmaakwerkzaamheden

IST:

In de huidige situatie wordt extra schoonmaak aangevraagd via de Servicedesk of door een facilitair adviseur. Onder extra schoonmaak vallen werkzaamheden, die buiten de reguliere scope van het contract vallen. Voor deze werkzaamheden stuurt de schoonmaakleverancier een aanvullende factuur. Binnen de gemeente Zwolle worden extra schoonmaakwerkzaamheden doorgaans aangevraagd bij evenementen en in vastgoedpanden.

De jaarlijks terugkerende evenementen van de gemeente Zwolle die binnen de scope vallen, zijn als volgt:

- Carnaval
- Halve marathon
- Ontvangst van nieuwe inwoners
- Gemeenteraadsverkiezingen
- Kerstvieringen
- Nieuwjaarsbijeenkomst
- Zomerborrel

Calamiteiten:

In de huidige situatie zijn calamiteiten niet opgenomen in het reguliere schoonmaakcontract. Deze werkzaamheden worden op basis van werkelijk gemaakte uren gefactureerd. Het uurloon is afhankelijk van het moment van inzet: doordeweeks, 's avonds of in het weekend.

SOLL:

In de toekomstige situatie zijn alle extra/periodieke schoonmaakwerkzaamheden volledig inbegrepen in de inschrijfprijs. Deze worden niet apart gefactureerd. Hierbij worden ook vijf reserve-evenementen en/of vastgoedpanden meegenomen, die situatief kunnen worden ingezet.

Voor deze extra werkzaamheden is een MJOP opgesteld. Van de leverancier wordt verwacht dat zij de daarin opgenomen werkzaamheden integreert in haar eigen planning en deze ook daadwerkelijk uitvoeren. Tevens wordt van de leverancier verwacht dat zij proactief adviseert ten aanzien van de aansturing van schoonmaakwerkzaamheden in alle gemeentelijke panden.

4.11 Glasbewassing

IST:

De glasbewassing wordt momenteel uitgevoerd door de huidige schoonmaakleverancier. De ramen van de gemeentelijke panden worden op regelmatige basis gereinigd. Het gevelglas wordt standaard vier (4) keer per jaar schoongemaakt. De entrees van het stadskantoor en het stadhuis worden vierwekelijks gereinigd, wat neerkomt op twaalf (12) keer per jaar. Het separatieglas wordt standaard twee (2) keer per jaar gereinigd. Voor de gymzalen, sociale wijkteams en parkeergarages zijn de frequenties vastgelegd in het bestek. Voor overige panden wordt de glasbewassing op afroep uitgevoerd. Voor de huidige planning zie bijlage 2 (glasbewassing).

SOLL:

Voor alle periodieke werkzaamheden, waaronder de glasbewassing, is een flexibele benadering van de planning en uitvoering essentieel. Er dient telkens beoordeeld te worden wanneer reiniging noodzakelijk is. Bij alle panden dient de glasbewassing voortaan ook de vensterbanken te omvatten.

Daarnaast wordt van de leverancier verwacht dat zij proactief advies uitbrengen over de noodzaak van glasbewassing per pand. Dit onderwerp zal tevens worden besproken tijdens het jaarlijkse overleg over periodieke werkzaamheden en het MJOP. De leverancier dient hiervoor een planning aan te leveren waarin de kwaliteit van de glasbewassing voor alle panden wordt gewaarborgd.

4.12 Afvalverwerking

IST:

De schoonmaakleverancier is dagelijks verantwoordelijk voor het legen van de afvalbakken in de pantry's en overige ruimten. Hierbij worden vier hoofdcategorieën van afval gescheiden ingezameld:

- Papier en karton
- Plastic en drankkartons (PD)
- Groente-, fruit- en tuinafval (GFT)
- Restafval

In de sanitaire ruimten worden uitsluitend restafvalbakken geplaatst en geleegd. Bij de printers worden papierbakken geleegd en archiefpapiercontainers onderhouden. De indeling van de afvalstromen kan per locatie verschillen, zoals aangegeven in de adressenlijst. De schoonmaakleverancier dient hier flexibel op in te spelen.

Onder de koffieautomaten wordt koffiedroes opgevangen, die apart verwerkt wordt. Vertrouwelijk papier wordt ingezameld via speciale containers, die worden geleegd door de housekeepers. De catering beschikt daarnaast over een eigen glascontainer voor het apart inzamelen van flessenglas.

Alle afvalstromen worden verzameld in speciaal aangewezen ruimten, waar ze gescheiden worden opgeslagen en vervolgens afgevoerd. Het ophalen van de afvalstromen moet eveneens gescheiden plaatsvinden, met aandacht voor het afbraakproces en de aard van de verschillende afvalsoorten. Wanneer containers vol zijn, neemt de schoonmaakleverancier contact op met de facilitaire Servicedesk. Deze schakelt vervolgens afvalverwerkingsbedrijf REMONDIS in voor de lediging. Overzicht van gescheiden afvalstromen:

- Restafval/ Bedrijfsafval
- Papier en karton
- Swill/ Keukenafval/ GFT
- Archiefpapier/ Vertrouwelijk papier
- Koffiedroes
- Plastic en drankkarton (PD)
- Flessenglas (bont)*
- Frituurvet*
- ICT-apparatuur*
- Smitbussen*
- Klein chemisch afval (KCA)*
- Batterijen*
- Statiegeldflessen*
-

* Deze afvalstromen worden apart ingezameld en verwerkt door REMONDIS.

SOLL:

In de toekomstige situatie blijft dit voor nu ongewijzigd. Volgens contractafspraken moet dit zo blijven. Mochten er contracten wijzigen dan wordt er van de leverancier verwacht dat zij hier flexibel mee omgaan.