



Programma van Eisen

Gemeente Smallingerland

Europese Openbare aanbesteding

**Schoonmaakonderhoud en Glasbewassing
opvanglocaties**

Kenmerk: GS-EU-MB-MVD-2024

INHOUDSOPGAVE

1. Uitgangspunten dienstverlening	3
1.1 Doestelling van de opdracht	3
1.2 Scope	3
1.2 Werkbare dagen	3
1.3 Werktijden	3
1.4 Schoonmaakprogramma/opleverstaat	3
1.5 Locatie bijzonderheden	3
1.6 Afvaltransport.....	3
1.7 Contractmutaties.....	4
1.8 Maatregelen vanuit overheidswege.....	4
1.9 Nulmeting	4
2. Regiewerkzaamheden	4
2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden.....	4
2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden.....	4
3. Glasbewassing.....	5
3.1 Prijzen.....	5
3.2 Inventarisatie glas	5
3.3 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	5
3.4 Planning glasbewassing.....	5
3.5 Uitvoering glasbewassing.....	5
3.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing.....	5
3.7 Oplevering glasbewassing	5
4. Sanitaire voorzieningen	6
4.1 Beheer sanitaire voorzieningen	6
5. Materialen, middelen, machines en milieu	6

5.1 Materialen, middelen en machines.....	6
5.2 Machines en elektrische veiligheid	6
5.3 Milieu.....	6
6 Personeel en Organisatie.....	7
6.1 Personeel.....	7
6.5 Aanwezigheidsregistratie	7
6.6 Verklaring over het gedrag	7
6.7 Legitimatie	7
6.8 Bedrijfskleding	7
6.9 Veiligheid	7
6.10 Schade	8
7 Communicatie	8
7.1 Nederlandse taal	8
7.2 Overleg tussen gemeente en dienstverlener	8
7.3 Managementinformatie	8
7.4 Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten.....	8
7.5 Logboek	8
7.6 Locatie informatieboek	8
8 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI).....	9
8.1 Programma van Eisen (PvE) audit	9

Bijlagen:

- P1. Calculatiemodel
- P2. Opleverstaten en aanwijzingen schoonmaakonderhoud en glasbewassing

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1 Doestelling van de opdracht

Het doel van deze aanbesteding is het contracteren van een partner die een goede stabiele dienstverlening levert voor de opvanglocaties voor vluchtelingen binnen gemeente Smallingerland.

1.2 Scope

De volgende onderdelen vallen binnen de scope van de opdracht:

- het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud voor interieur en vloeren, inclusief het leveren van de daarvoor benodigde materialen en middelen;
- 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;
- het uitvoeren van glasbewassing en gevelbeplating;
- het (kunnen) uitvoeren van ad-hoc (regie) werkzaamheden, die niet in de overeenkomst zijn vastgelegd maar wel gerelateerd zijn aan schoonmaakdienstverlening.

1.2 Werkbare dagen

Op de opvanglocaties wordt dagelijks geleefd en gewoond derhalve is de schoonmaak 255 tot 365 dagen per jaar aan de orde.

In de calculatie is rekening gehouden met de dagelijkse schoonmaak waarbij voor het sanitair een tweede schoonmaakbeurt op de dag vereist is. Dit geldt voor 365 dagen per jaar.

1.3 Werktijden

Op de locaties kunnen de schoonmaakwerkzaamheden plaatsvinden gedurende de dag. De naloop sanitair moet ca 6 uur na de eerste beurt plaatsvinden. Werkzaamheden worden door de dienstverlener op een dusdanige manier uitgevoerd dat verstoringen voor de bewoners op de locaties zoveel mogelijk wordt voorkomen.

Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg vastgesteld.

1.4 Schoonmaakprogramma/opleverstaat

Gemeente Smallingerland kiest voor een resultaatgericht contract. Wel gelden hierbij de volgende uitgangspunten:

Uitgangspunten voor gewenste resultaat:

-keuken dagelijks vloer

-entree en gangen dagelijks stofzuigen

-separatieglas dagelijks schoonmaken

-bewonerskamers geen schoonmaak alleen wisselbeurten op afroep

-gezamenlijke multifunctionele ruimte 1 x per week gehele vloer stofzuigen en moppen, dagelijks bijhouden

-sportzaal 1 x per week stofwissen en vlek verwijderen/moppen

- al het binnen- en buitenglas 2 x per jaar (m.u.v. bewonerskamers)

-sanitair /Toiletten dagelijks geheel en een naloop halverwege de dag

-douches 1 x per dag schoonmaken en 1 x per week grote schoonmaakbeurt , doucheruimte een naloopronde alleen voor zichtbare verstoringen netjes maken

-glasbewassing 2 x per jaar

-gevelbeplating 1 x per jaar

Uitgangspunt is dat alle ruimten volgens de aangegeven frequentie worden schoongemaakt en dat inspanningen na schoonmaak voldoen aan het in de bijlage beschreven opleverkwaliteit.

1.5 Locatie bijzonderheden

Op de opvanglocaties zijn de volgende bijzonderheden van toepassing:

- Er is geen toegangspas nodig
- Er zijn altijd bewoners aanwezig
- Bewoners maken ook zelf schoon, bijvoorbeeld de keuken (excl. de vloer)
- Er mogen geen bewoners van opvanglocaties te werk gesteld worden op opvanglocaties in de gemeente.

1.6 Afvaltransport

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt afval ingezameld.

Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktak gescheiden gedeponneerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers.

1.7 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van de overeenkomst wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van de overeenkomst.

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

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

Gemeente houdt mutaties als gevolg van locatie-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden maandelijks verrekend met de dienstverlener.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakovereenkomst actueel te houden voor gemeente Smallingerland en de dienstverlener.

Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid maar vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

Opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan de omvang van de opdracht bij aanvang van het contract.

1.8 Maatregelen vanuit overheidswege

Als een pandemie/crisis zich voordoet, treedt de opdrachtgever 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 daarom 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.

1.9 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met de

opdrachtgever en de huidige dienstverlener een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van met name de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met de opdrachtgever 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 drie 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.

2. REGIEWERKZAAMHEDEN

2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat gemeente Smallingerland, 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.

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

2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Eénmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker. Bij akkoord ondertekent gemeente een opdracht bon 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. Gemeente houdt zich het recht voor om de frequentie jaarlijks vast te stellen. Het kan ook naar 1 x per jaar teruggebracht worden.

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 peildatum februari 2024. 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 gemeente 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 Arbowet en Arbocatalogus in acht genomen. Als na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. Gemeente behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert gemeente 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 gemeente ter beschikking gesteld. Als deze RI&E niet is aangeleverd kunnen er geen (glasbewassings-) werkzaamheden worden 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 betreffende locatie over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt gemeente schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.

Voorwaarden uitvoering

- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van gemeente.
- Ook op verzoek van gemeente kan worden afgeweken van de planning.

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 ook deel van uit.

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 Arbowet en Arbocatalogus.

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan gemeente 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 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 gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren.

3.7 Oplevering glasbewassing

De dienstverlener levert na afronding van de beurt de verschillende werkzaamheden op aan gemeente.

Na oplevering wordt een werkbond 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 gemeente de werkbond van zijn naam en handtekening.

4. SANITAIRE VOORZIENINGEN

De sanitaire voorzieningen zullen worden besteld door dienstverlener bij een door gemeente gecontracteerde leverancier of worden afgenomen bij de dienstverlener zelf. Hiertoe zijn prijzen opgevraagd in het prijzenblad. Gemeente verwacht marktconforme prijzen en is vrij hiervan wel/niet gebruik te maken.

4.1 Beheer sanitaire voorzieningen

De dienstverlener is verantwoordelijk voor:

- Beheren van de voorraad van de sanitaire voorzieningen. Dit houdt in dat de dienstverlener gemeente tijdig op de hoogte brengt als een bestelling noodzakelijk is, op deze manier wordt ervoor gezorgd dat de voorraad aan sanitaire artikelen altijd op peil is voor elke locatie.
- Het reinigen van dispensers en het bijvullen van de sanitaire voorzieningen.
- Het goed instrueren van de schoonmaakmedewerkers met een instructie over het correct reinigen en 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

De dienstverlener neemt de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door de dienstverlener, gebruikte middelen deze op in het (digitaal) project informatieboek.

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

Gemeente stelt voor zover deze aanwezig opslagruimte op locatie ter beschikking. De materialen en middelen worden door de dienstverlener professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte. Dienstverlener zorgt voor

goede afsluiting van de werkkasten en laat geen materialen en middelen onbeheerd achter (ivm kinderen).

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 als 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

Gemeente hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De dienstverlener besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De dienstverlener realiseert dit onder meer door het geven van voldoende voorlichting aan haar personeel. Hierbij wordt tenminste aandacht besteed aan een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, inclusief doseersystemen en –hulpmiddelen en energiegebruik. Daarbij ziet de dienstverlener toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt gemeente 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. Volgens de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Voor aanvang van de uitvoering door een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam schriftelijk aan gemeente op locatie 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 leidinggevendenden van deze werkzaamheden geldt dat zij beschikken over een leidinggevende VCA-vol certificaat.

6.2 Aanwezigheidsregistratie

De uren die ingezet worden worden duidelijk gecommuniceerd met de locatieverantwoordelijke van gemeente. Als het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wil gemeente op het moment van constateren direct inzicht 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 de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel inzichtelijk zijn.

6.3 Verklaring over het gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van gemeente, hebben een Verklaring Over het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor gemeente.

In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt.

Bij aanvang van de overeenkomst is een VOG maximaal 6 maanden oud. Dit geldt niet voor medewerkers die al op locaties van gemeente werkzaam zijn en overgenomen worden.

6.4 Legitimatie

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge zichtbaar te dragen. Ook registreren medewerkers zich bij binnenkomst bij de entree.

6.5 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht 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.

6.6 Veiligheid

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

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.

6.7 Schade

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

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

7 COMMUNICATIE

7.1 Nederlandse taal

Uitvoerende medewerkers kunnen zich goed verstaanbaar maken over de werkzaamheden. Direct leidinggevend beheers de Nederlandse of Engelse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

Dienstverlener zorgt dat communicatie met gemeente middels het logboek mogelijk is.

7.2 Overleg tussen gemeente en dienstverlener

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

- Tactisch 4 x per jaar.
- Operationeel naar behoefte tussen wekelijks en maandelijks

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan gemeente. Ook moet er een mogelijkheid zijn om de status van de acties bij te houden zodat er altijd inzicht is in de voortgang van besproken punten en acties.

Frequenties van operationele overleggen worden na gunning vastgesteld. Gemeente wil het eerste jaar een goede planning hanteren voor het voeren van alle gesprekken. Ieder volgend jaar wordt geëvalueerd of de frequentie aangepast kan worden.

7.3 Managementinformatie

Gemeente wil gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie 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 gemeente.

Minimaal worden de volgende onderwerpen in de managementrapportage opgenomen:

- Personeelsinformatie (aantal medewerkers, ureninzet, vakbekwaamheid, VOG)
- Klachten/opmerkingen registratie en status
- Kwaliteit op locaties: resultaten van controles en besprekingen
- Inzet uren en gebruik middelen en materialen
- Samenwerking op locatie

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 gemeente 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 gemeente eventuele opmerkingen en verzoeken kan noteren. De schoonmaakmedewerker van 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 digitaal locatie informatieboek aan gemeente. Het locatie informatieboek geeft inzicht in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het locatie informatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- benodigde contactgegevens van dienstverlener en gemeente;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- schoonmaakprogramma's en opleverkwaliteit;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van gemeente 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.

8 KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

Gemeente wil een professionele invulling geven aan de samenwerking, door de uitvoering van het contract te toetsen.

8.1 Programma van Eisen (PvE) audit

Eénmaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van het schoonmaakcontract, wordt een Contract audit gehouden, deels tijdens het schoonmaakproces. Tijdens deze Contract audit wordt beoordeeld of de dienstverlener de eisen nakomt zoals deze zijn beschreven in het programma van eisen en in de inschrijving van dienstverlener.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja volgens programma van eisen

Nee niet volgens programma van eisen

De resultaten van de Contract audit worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand: *(Totaal score / het totaal aan wegingsfactoren) x 10*.

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 8,00.

Aspecten die beoordeeld zijn met Nee moeten bij een volgend meetmoment na 2 maanden met Ja beoordeeld worden. Indien dit niet gehaald wordt, zal de meting als onvoldoende worden beoordeeld.

Als er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende eis.

Onderstaand model wordt in de contractbeheerfase gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer. De onderwerpen worden na gunning afgestemd.

Gemeente Smallerland					
Aspecten Personeel		Ja	Nee	Weging	Score
1	Aanwezigheid VOG			5	1
2	Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			5	1
3	Werktijden schoonmaakmedewerkers			5	1
4	Draagt men verstrekte badge			5	0
5	Draagt men representatieve bedrijfskleding			5	1
Aspecten Veiligheid		Ja	Nee	Weging	Score
6	Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen			5	1
7	Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			5	1
8	Afgesloten werkkasten, geen onbeheerde materialen en middelen			5	1
Aspecten Algemeen		Ja	Nee	Weging	Score
9	Gebruik logboek			5	0
10	Registratie en afhandeling klachten			5	1
				50	8
					8/10
Eindscore minimaal een 9.0			Score cijfer		8.0

Gemeente behoudt zich het recht voor om in gezamenlijk overleg de inhoud en aantal aspecten van de Contract audit jaarlijks aan te passen.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja volgens PvE

Nee niet volgens PvE