



Programma van Eisen (PvE)

Behorend bij de
Openbare Europese Aanbesteding
Schoonmaak gemeentelijke
Opvanglocaties Almere

Gemeente Almere

Aanbestedingsnummer: IA2025.03.03

Gemeente Almere



INHOUD

1.	UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING	4
1.1.	Doelstelling van de opdracht	4
1.2.	Scope	4
1.3.	Werkbare dagen	4
1.4.	Werktijden	4
1.5.	Kwaliteitsontwerp werkprogramma	4
1.6.	Locatie bijzonderheden	5
1.7.	Afvaltransport	5
1.8.	Sleutels en toegangskeys	5
1.9.	Contractmutaties	5
1.10.	Maatregelen vanuit overheidswege	6
1.11.	Nulmeting	6
2.	REGIEWERKZAAMHEDEN	7
2.1.	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	7
2.2.	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	7
2.3.	Procedure uitvoering en facturering extra werkzaamheden	7
3.	GLASBEWASSING	7
3.1.	Prijzen	7
3.2.	Inventarisatie glas	8
3.3.	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)	8
3.4.	Planning glasbewassing	8
3.5.	Uitvoering glasbewassing	8
3.6.	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing	8
3.7.	Oplevering glasbewassing	9
4.	SANITAIRE VOORZIENINGEN	9
4.1.	Bestellen sanitaire verbruiksartikelen	9
4.2.	Beheer sanitaire voorzieningen	9
5.	MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU	10
5.1.	Materialen, middelen en machines	10
5.2.	Machines en elektrische veiligheid	10
5.3.	Milieu	10
5.4.	E-Zones stadlogistiek	11
6.	PERSONEEL EN ORGANISATIE	11
6.1.	Personeel	11
6.2.	Inzet SROI	12
6.3.	Aanwezigheidsregistratie	12
6.4.	Verklaring over het gedrag	12
6.5.	Legitimatie	12
6.6.	Bedrijfskleding	12
6.7.	Veiligheid	12
6.8.	Schade	13
7.	COMMUNICATIE	13
7.1.	Nederlandse taal	13
7.2.	Overleg tussen gemeente almere en dienstverlener	13
7.3.	Managementinformatie	14
7.4.	Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten	14
7.5.	Logboek	14
7.6.	Locatie informatieboek	14

8.	KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)	15
8.1.	KPI Algemeen	15
8.2.	Contractaudit Programma van Eisen (PvE)	15
8.3.	KPI uit inschrijving	16
8.4.	Kwaliteitmeetsysteem VSR	17

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1. Doelstelling van de opdracht

Het doel van deze aanbesteding is het contracteren van een partner die een goede stabiele dienstverlening levert voor de gemeentelijke opvanglocaties voor (Oekraïense) vluchtelingen binnen gemeente Almere. Het betreft de locaties:

Naam	Adres	Bewoners
Pasar Malam	Paasar Malamstraat 805	610
Schipperplein	Schipperplein 1	20
Alnovum	P.J. Oudweg 1	445
Pierre de Coubertinlaan	Pierre de Coubertinlaan 1	76
Louis Armstrong	Louis Armstrongweg 100	63
Wisselweg	Wisselweg 150	76

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 machines, 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 werkkasten van sanitaire verbruiksartikelen vanuit de centrale voorraad.
- Het afvoeren van afval naar de daarvoor bestemde containerruimten.
- Het uitvoeren van glasbewassing.
- Het (kunnen) uitvoeren van ad-hoc (regie) werkzaamheden, die niet in de overeenkomst zijn vastgelegd maar wel gerelateerd zijn aan schoonmaakdienstverlening.

Bewonerskamers vallen buiten de scope van de opdracht.

Naast de reguliere schoonmaakwerkzaamheden vinden er ook planbare afroepwerkzaamheden plaats alsmede spoedwerkzaamheden bij calamiteiten. Een voorbeeld van planbare afroepwerkzaamheden is extra schoonmaak van ruimte bij de verhuizing van bewoners, een ander voorbeeld van een calamiteit is de schoonmaak na verstoppingen en/of wateroverlast.

1.3. Werkbare dagen

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

In de calculatie is rekening gehouden met de dagelijkse schoonmaak waarbij voor een aantal ruimten (sanitaire ruimten) een tweede schoonmaakbeurt op de dag vereist is. Dit geldt voor maandag t/m zondag.

1.4. Werktijden

Op de locaties kunnen de schoonmaakwerkzaamheden plaatsvinden gedurende de dag. De naloop sanitair moet echter ca. 6 uur na de eerste beurt plaatsvinden voor een optimaal effect. 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.

1.5. Kwaliteitsontwerp werkprogramma

Het kwaliteitsontwerp bestaat uit een opsomming van schoon te maken elementen, handelingen en uitvoeringsfrequenties. Per ruimtecategorie is een schoonmaakprogramma ontworpen.

Dagelijkse afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de verantwoordelijke contactpersoon van de gemeente Almere. De wijzigingen worden door de dienstverlener in het logboek genoteerd en prijstechnisch kostenneutraal uitgevoerd. Grotere aanpassingen vinden enkel in overleg en na schriftelijke goedkeuring plaats waarbij de financiële consequenties vooraf duidelijk en transparant zijn.

De schoonmaakwerkprogramma's en bijbehorende aanwijzingen zijn als bijlagen aan dit programma van eisen toegevoegd.

1.6. Locatie bijzonderheden

Op de opvanglocaties zijn de volgende bijzonderheden van toepassing:

- Er is geen toegangspas nodig, medewerkers melden zich bij de beveiliging en beheerders; Medewerkers dienen kennis te hebben van de huisregels van de locaties. De huisregels worden na gunning op locatie gedeeld;
- Er zijn altijd bewoners aanwezig;
- De bewoners zijn zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden van de eigen kamer;
- Bewoners maken ook zelf schoon, bijvoorbeeld de keuken (excl. de vloer);
- Er mogen bewoners van opvanglocaties te werk gesteld worden op opvanglocaties van gemeente Almere;
- Van medewerkers van de dienstverlener wordt verwacht dat zij zich bewust zijn van de doelgroep (bewoners) waarvoor wordt gewerkt op de locaties. Met name op de locatie Schipperplein is de doelgroep heel specifiek en wordt verwacht dat medewerkers worden ingezet die aansluiten bij deze locatie;
- Er is geregeld calamiteitschoonmaak overdag en buiten de reguliere schoonmaaktijden nodig denk hierbij aan vervuiling na verstoppingen in toilet. Schoonmaak sluit dan aan op de technische reparaties door installateurs;
- Bewoners van de locaties kunnen soms intimiderend zijn naar het schoonmaakpersoneel
- Bewoners houden niet altijd rekening met het schoonmaakpersoneel, denk hierbij aan:
 - Persoonlijke bezittingen in verkeersruimte laten staan.
 - Douchen terwijl schoonmaakpersoneel werkzaamheden uitvoert.
 - Flessen en rommel in het sanitair achter laten.
 - Haren in wastafels achterlaten.
 - Scheren in sanitaire ruimtes.

1.7. Afvaltransport

Overeenkomstig de aanwijzingen in het kwaliteitsontwerp wordt afval ingezameld.

Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak, waar mogelijk, gescheiden gedeponeerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers. De dienstverlener volgt het beleid dat de gemeente hanteert op de uiteenlopende opvanglocaties.

1.8. Sleutels en toegangkeys

De dienstverlener is verantwoordelijk voor de aan haar verstrekte sleutels en/of toegangkeys van de gemeente Almere. Verlies ervan wordt onmiddellijk door de dienstverlener gemeld bij gemeente Almere. Indien door het verlies van sleutels en/of toegangkeys, sloten of lezers vervangen moeten worden, komt dit voor rekening van de dienstverlener.

1.9. Contractmutaties

Tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn wijzigingen in de omvang van locaties en in aantal locaties niet uit te sluiten. Zeker gezien de aanleiding, het doel, de aard en omvang van de opvanglocaties. Door wijziging in wet- en regelgeving, uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties of aanpassingen in m2 of werkzaamheden, 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 gemeente Almere dit minimaal 4 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt gemeente Almere 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 Almere 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 Almere en de dienstverlener.

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

De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan de omvang van de opdracht bij aanvang van het contract. Wijzigingen kunnen ook plaatsvinden tussen uitdraag en datum ingang contract.

1.10. Maatregelen vanuit overheidswege

Als een pandemie/crisis zich voordoet, treedt de gemeente Almere 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 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 in samenspraak met gemeente Almere af te schalen.

1.11. Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met de gemeente Almere 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 nieuwe dienstverlener met de gemeente Almere en de vertrekkende dienstverlener af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend met de laatste factuur. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand (met name in periodiek onderhoud), 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. De nulmeting kan worden uitgevoerd door een onafhankelijke derde. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde zijn voor gemeente Almere.

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 Almere, 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 in verband met de registratie en facturering enkel en alleen via de standaard procedure 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 Almere 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.

2.3. Procedure uitvoering en facturering extra werkzaamheden

- **Regulier schoonmaak**
 - Aanvraag via Meldpunt
 - Responstijd 8 uur (1 werkdag)
 - Offerte aanvraag binnen 2 werkdagen
 - Opdracht alleen na accordering vanuit aanvrager
 - Uitvoering in overleg
 - Factuur onder vermelding van referentienummer
- **Spoed**
 - Aanvraag telefonisch of meldpunt
 - Responstijd 2 uur
 - Oplostijd 4 uur
 - Uitvoering in overleg
 - Factuur onder vermelding van referentienummer
- **Klachten**
 - Responstijd 4 uur
 - Oplostijd 2 dagen
 - Accordering vanuit contactpersoon

3. GLASBEWASSING

3.1. Prijzen

De prijzen voor glasbewassing en gevelonderhoud worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het calculatiemodel. Gemeente Almere houdt zich het recht voor om de frequentie jaarlijks vast te stellen.

Het separatieglas 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 April 2025. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan het door gemeente Almere 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 Almere behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert gemeente Almere 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 Almere 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 Almere 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 de contactpersoon op locatie en de centrale contactpersoon van gemeente Almere.
- Ook op verzoek van de contactpersoon van gemeente Almere 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.

Glazenwassers zijn altijd herkenbaar aan hun bedrijfskleding.

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 Almere 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 glasbewassing de werkzaamheden op aan gemeente Almere.

Na oplevering wordt een werkbond getekend waarop staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord voorziet een medewerker van gemeente Almere de werkbond van zijn naam en handtekening.

4. SANITAIRE VOORZIENINGEN

4.1. Bestellen sanitaire verbruiksartikelen

De sanitaire voorzieningen worden besteld door dienstverlener bij een door gemeente gecontracteerde leverancier of worden afgenomen bij de dienstverlener zelf. Welke variant gekozen wordt, wordt nog nader bepaald.

De rol van de dienstverlener is als volgt:

- Voorraadbeheer
- Bestellen van verbruiksartikelen indien nodig
- Check op de levering op locatie versus bestelling
- Aanvullen sanitaire verbruiksartikelen bij schoonmaakbeurt
- Factuur van verbruiksartikelen loopt via de dienstverlener of via gemeente (nader vaststellen)

Om gebruik te kunnen maken van de mogelijkheid om de verbruiksartikelen bij de dienstverlener af te nemen worden bij de inschrijving door de dienstverlener prijzen opgegeven in het calculatiemodel voor de volgende verbruiksartikelen:

Papieren handdoekjes
Toiletpapier
Handzeep

Gemeente Almere verwacht marktconforme prijzen en is vrij hiervan wel/niet gebruik te maken.

4.2. Beheer sanitaire voorzieningen

De dienstverlener is verantwoordelijk voor:

- Beheren van de voorraad van de sanitaire voorzieningen. Dit houdt in dat de dienstverlener de 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 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 Almere 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 (i.v.m. kinderen).

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. Controle hierop kan te allen tijde worden gedaan door gemeente Almere en jaarlijks in de Programma van Eisen audit (par 8.1). 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 Almere 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.

Controle hierop kan te allen tijde worden gedaan door gemeente Almere en jaarlijks in de Programma van Eisen audit (par 8.1).

5.4. E-Zones stadlogistiek

De gemeente Almere heeft aangekondigd per 01-01-2028 Zero Emissie zones in te voeren voor stadslogistiek in drie centrum gebieden. Het gaat om de (centrum) gebieden Almere Centrum, Almere Buiten en Almere Haven. De exacte zones zijn op te vragen bij de gemeente Almere. Wanneer de looptijd van de overeenkomst de datum van 01-01-2028 overschrijdt dient u hier dus rekening mee te houden. Om in aanmerking te kunnen komen voor een verlenging van de overeenkomst dient u voor 01-01-2028 aantoonbaar aan onderstaande regels te kunnen voldoen.

Bestelauto's

- Alle nieuwe stelauto's in ZE-gebieden moeten ZE aandrijving hebben;
- Stelauto's emissieklasse 4 of lager geen toegang tot ZE-zones vanaf 01-01-2025;
- Stelauto's emissieklasse 5 hebben tot 01-01-2027 toegang tot de ZE-zones;
- Stelauto's emissieklasse 6 hebben tot 01-01-2028 toegang tot de ZE zones;
- Vrijgesteld tot 01-01-2030 voor de ZE-zones zijn voertuigen ouder dan 40 jaar (oldtimer) en rolstoeltoegankelijke voertuigen.

Vrachtauto's (meer dan 3500kg)

- Alle nieuwe vrachtauto's in ZE-gebieden moeten ZE aandrijving hebben;
- Bestaande emissieklasse 6-bakwagens die op 01-01-2025 maximaal 5 jaar oud zijn hebben tot 01-01-2030 toegang tot de ZE zones;
- Bakwagens ouder dan 01-01-2020 hebben geen toegang;
- Bestaande emissieklasse 6-opleggertrekkers die op 01-01-2025 maximaal 8 jaar oud zijn, hebben tot 01-01-2030 toegang tot de ZE-zones;
- Opleggertrekkers ouder dan 01-01-2017 hebben geen toegang;
- Vrijgesteld voor de ZE-zones zijn voertuigen ouder dan 40 jaar (oldtimers);
- ▫ Vrachtauto's met een carrosseriecode 15,16,19,23,26,27,31, SB of SF hebben toegang tot ze 13 jaar** worden en tot maximaal 01-01-2030.

*dit geldt niet voor vrijgestelde voertuigen, kermis- en circusvrachtauto's vrachtauto's voor exceptioneel transport, verhuisauto's met een laadkraan met een hefvermogen van 35 tonmeter of meer tot 2030

**gerekend vanaf de Datum Eerste Toelating (DET)"

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. Inzet SROI

Er wordt een eis gesteld van minimaal 5% inzet SROI.

6.3. Aanwezigheidsregistratie

De uren die ingezet worden, worden duidelijk en transparant geregistreerd en gecommuniceerd met de locatieverantwoordelijke van gemeente Almere. In de aanwezigheidslijsten bij de beveiliging noteren de medewerkers hun aanwezigheid in tijdstip van aanvang en weggaan. Tevens wordt in de management informatie de feitelijke ureninzet vermeld ten opzichte van de begrote uren. Als het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wil gemeente Almere 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 voert hiertoe een zorgvuldige administratie waarbij op locatieniveau de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel inzichtelijk zijn.

6.4. Verklaring over het gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de opvanglocaties van gemeente Almere, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor gemeente Almere. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is gemeente Almere gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot gemeente Almere (s) te onzeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan gemeente Almere, 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.

6.5. 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 beveiliging.

6.6. Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht herkenbare, uniforme, representatieve, hele en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen (PBM). 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.

6.7. Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de Arbowet en Arbocatalogus. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van gemeente Almere 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 en voorziet in ongevallen preventie.

De bedrijfshulpverlening wordt door gemeente Almere zelf georganiseerd. De dienstverlener is verantwoordelijk voor de communicatie met betrekking tot bedrijfshulpverlening naar zijn medewerkers en verleent hieraan zijn medewerking. De medewerkers van de dienstverlener maken onderdeel uit van de BHV-procedure van gemeente

Almere en hoeven niet over EHBO en/of BHV diploma's te beschikken.

Onveilige situaties op de locatie(s) van gemeente Almere worden direct gemeld aan de contactpersoon van gemeente Almere.

Na gunning voert de dienstverlener in de eerste 3 maanden na gunning van het contract 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 RI&E worden gedeeld met gemeente.

Gemeente Almere rekent het tot de verantwoordelijkheid van de dienstverlener dat zij haar medewerkers wijst op eventuele bijzondere situaties en hoe hier mee om te gaan.

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 VCA-vol certificaat.

6.8. 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 Almere.

7. COMMUNICATIE

7.1. Nederlandse taal

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

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

7.2. Overleg tussen gemeente almere en dienstverlener

Van belang is dat er goed wordt samengewerkt met de locatieverantwoordelijken van en namens de gemeente. Samenwerking betekent ook veel afstemming en elkaar informeren over de dagelijkse situatie en ontwikkelingen op de locaties. Overleg naar behoefte dagelijks indien nodig. Op Alnovum, Schipperplein en Pasar Malam is de locatiecontact persoon een derde beheerpartij en op de overige locaties zijn er locatiecoördinatoren en beveiligers.

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

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

De dienstverlener levert, in de implementatiefase van het contract, een concept communicatieschema bij de gemeente Almere aan waarin is opgenomen met welke functionarissen van de dienstverlener wordt gecommuniceerd en welke onderwerpen hierbij aan bod komen. Tevens is hier een escalatie route ten aanzien van de communicatie opgenomen. Het communicatieschema wordt in samenspraak met gemeente Almere definitief vastgesteld.

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan gemeente Almere. De dienstverlener zorgt dat de status van de acties wordt bijgehouden zodat er voor gemeente Almere altijd inzicht is in de voortgang van besproken punten en acties.

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

7.3. Managementinformatie

Gemeente Almere 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 gemeente Almere.

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 gerealiseerd versus begroting;
- Juiste gebruik middelen en materialen conform de eisen gesteld over milieu;
- Samenwerking op locatie;
- Uitgevoerde specialistische- en calamiteiten schoonmaak incl. uren en kosten;
- Voorstellen tot verbetering en contractoptimalisatie.

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 Almere is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Denk bij calamiteiten aan wateroverlast, vervuiling na verstoppingen in keuken en sanitair.

7.5. Logboek

De dienstverlener voorziet iedere locatie van een logboek waar gemeente Almere 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 Almere en update deze minimaal halfjaarlijks. 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 Almere;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- schoonmaakprogramma's;
- 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 en persoonlijke beschermingsmiddelen.

8. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

8.1. KPI Algemeen

Gemeente Almere wenst een professionele invulling te geven aan de samenwerking, door te werken met Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's). Hierin wordt van de dienstverlener pro activiteit verwacht in de gezamenlijke invulling, het rapporteren en de opvolging hiervan.

De opbouw van de KPI's ziet er als volgt uit:

KPI	MEET FREQUENTIE	NORM
VSR-KMS	4 per jaar	Minimaal 80% van de metingen voldoende
Programma van Eisen audit	1 per jaar	Minimale score 9.0
Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	1 per jaar	Ja, conform offerte gerealiseerd

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Gemeente Almere 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.

8.2. Contractaudit Programma van Eisen (PvE)

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: $(\text{Totaal score} / \text{het totaal aan wegingsfactoren}) \times 10$.

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00.

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 Almere						
Aspecten Personeel & organisatie		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
1	Aanwezigheid VOG			1	1	
2	Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			1	1	
3	Medewerkers zijn bekend met milieubewust schoonmaken en gebruik van middelen en materialen			1	1	
4	Calamiteiten schoonmaak < 1 uur			1	0	
5	Draagt men representatieve bedrijfskleding			1	1	
Aspecten Veiligheid		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
6	Aanwezigheid veiligheidsbladen/ productinformatie middelen/machine keuringen			1	1	
7	Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			1	1	
8	Afgesloten werkkasten, geen onbeheerde materialen en middelen			1	1	
Aspecten Algemeen		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
9	Gebruik logboek			1	1	
10	Technische kwaliteit van schoonmaak			1	1	
				10	9	
Eindscore minimaal een 9.0			Score cijfer		9.0	

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

8.3. KPI uit inschrijving

Na gunning benoemt gemeente Almere, op basis van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in de inschrijving van de dienstverlener, één extra KPI's. Welke KPI dit is, is ter beoordeling aan gemeente Almere. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van de overeenkomst melden aan de dienstverlener.

Eénmaal per jaar tenminste 6 maanden na ingang van de overeenkomst, 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

8.4. Kwaliteitmeetsysteem VSR

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk 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%

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitmeetsysteem 3. Gemeente Almere (of een door gemeente Almere aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is 4 maal per jaar per locatie. Gemeente Almere is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontlenen.

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

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

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;
- Gemeente Almere 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 gemeente Almere gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen gemeente Almere het recht geeft de totale overeenkomst met directe ingang te beëindigen.

Resultaat VSR en berekening rapportcijfer

De VSR resultaten worden vertaald in een rapportcijfer. Gemiddeld over een jaar geldt een minimaal rapportcijfer **8** als norm.

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

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

Aantal voldoende

_____ = percentage voldoende = cijfer

Aantal metingen

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer		2025
Technische kwaliteit		
Meting	Datum	Resultaat
2024.1	6-3-2025	Voldoende
2024.2	17-6-2025	Onvoldoende
2024.2h1	1-7-2025	Voldoende
2024.3	24-9-2025	Voldoende
2024.4	13-12-2025	Voldoende
Percentage voldoende		80%
Rapportcijfer		8,0