



Dordthuis



Programma van Eisen en Wensen Schoonmaak Dordthuis

Kenmerk:	250091GDD
Afzender:	Projectteam Dordthuis
Datum:	30-06-2025
Status/versie:	Definitief ter vrijgave

Inhoud

INLEIDING EN LEESWIJZER	4
DEEL 1.....	5
1. HET DORDTHUIS -ACHTERGRONDINFORMATIE NIEUWBOUW	5
Achtergrond en situering	5
Partners	7
Plangebied	9
Bouwlocatie en bouwproces	9
Ambitie voor de inrichting en het gebruik	11
Duurzaamheid.....	11
Hybride werken in een gezonde omgeving	11
Datamanagement.....	11
Toegankelijkheid	12
DEEL 2.....	13
2.1 Achtergrond van de opdracht	13
2.2 Duurzaamheid – MVOI convenant	13
2.2.1 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)	14
2.3 Algemene Eisen en randvoorwaarden t.a.v. de opdracht	15
2.3.1 Personeel en Arbo	15
2.3.2 Facturatie	19
2.4 Specifieke Eisen en randvoorwaarden t.a.v. de opdracht	19
2.4.1 Schoonmaakwerkzaamheden	19
Prijsaspecten en mutaties	22
2.4.2 Prijzen en indexering.....	22
2.4.2a Contractmutaties	23
2.4.3 Communicatie.....	23
2.4.4 Calamiteiten	24
2.4.5 Contractbeheer en kwaliteit.....	25
2.4.6 Veiligheid, Arbo en Milieu	27
2.4.7 Bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever	28
2.4.8 Implementatie	29
2.5 Wensen t.a.v. de opdracht.....	30
DEEL 3 Bijlagen.....	32
Bijlage 1: Dienstverleningsconcept	32
Bijlage 2: Vloerafwerking en materialen	32

Bijlage 3: Reinheidsnormen Dordthuis-----	32
Bijlage 4: Plattegronden Dordthuis -----	32
Bijlage 5: Ambitiedocument Duurzaamheid Dordthuis-----	32
Bijlage 6: Four-pager Duurzaam Dordthuis-----	32
Bijlage 7: Visual Duurzaam Dordthuis -----	32

INLEIDING EN LEESWIJZER

Dit Programma van Eisen en Wensen vormt de technisch-inhoudelijke vraagstelling voor de aanbesteding 250091GDD Schoonmaak. Het PvE&W is als bijlage bij de aanbestedingsleidraad een integraal onderdeel van de aanbestedingsdocumentatie.

Het PvE&W is als volgt opgebouwd:

- Deel 1: Algemene informatie Dordthuis
- Deel 2: Eisen en wensen ten aanzien van de vraagstelling
- Deel 3: Bijlagen bij het PvE&W

DEEL 1

1. HET DORDTHUIS -ACHTERGRONDINFORMATIE NIEUWBOW

Achtergrond en situering

In 2017 is de gemeente Dordrecht gestart met een onderzoek naar de mogelijkheden voor het vernieuwen van de eigen huisvesting. Daar waren twee redenen voor:

- De ontwikkeling van de Spuiboulevard tot een aantrekkelijk binnenstedelijk gebied, met een beeldbepalende entree naar de binnenstad, met hoogwaardige woningen en een duurzaam en flexibel Huis van Stad en Regio, dat uitnodigt tot ontmoeten, inspireren, verbinden en samenwerken.
- De technische staat van de huidige kantoren. De gebouwen waarin de gemeente Dordrecht en een aantal diensten van de Gemeenschappelijke Regeling Drechtsteden (GRD) zijn gehuisvest, voldoen in 2023 niet meer aan de eisen van duurzaamheid, installatietechniek, functionaliteit en flexibiliteit.

In december 2018 heeft de gemeenteraad besloten het huidige Stadskantoor te verplaatsen en een nieuw gezamenlijk Huis van Stad en Regio (de toenmalige werktitel) te realiseren aan de Spuiboulevard, samen met maatschappelijke partners Bibliotheek Aanzet, Dordrecht marketing en de Gemeenschappelijke Regeling Drechtsteden (GRD). Inmiddels is voor het nieuwe gebouw een naam gekozen: Dordthuis. Voor alle partijen staat voorop dat de nieuwe huisvesting in het Dordthuis en de manier van (samen) werken op elkaar aansluiten: het gebouw en het interieur is open en uitnodigend.

Ontwerp

In 2019 heeft de gemeente Dordrecht een prijsvraag georganiseerd onder architectenbureaus. In het voorjaar van 2020 is het plan van het Deense architectenbureau Schmidt Hammer Lassen (SHL) door een deskundige jury aangewezen als winnaar van de prijsvraag. Vervolgens heeft de gemeente het engineeringteam geselecteerd en is het ontwerp in de achterliggende periode verder uitgewerkt. Met de ontwerpende partijen en gebruikers is het ontwerp vervolgens in detail uitgewerkt. De betrokken partijen in het ontwerpteam zijn:

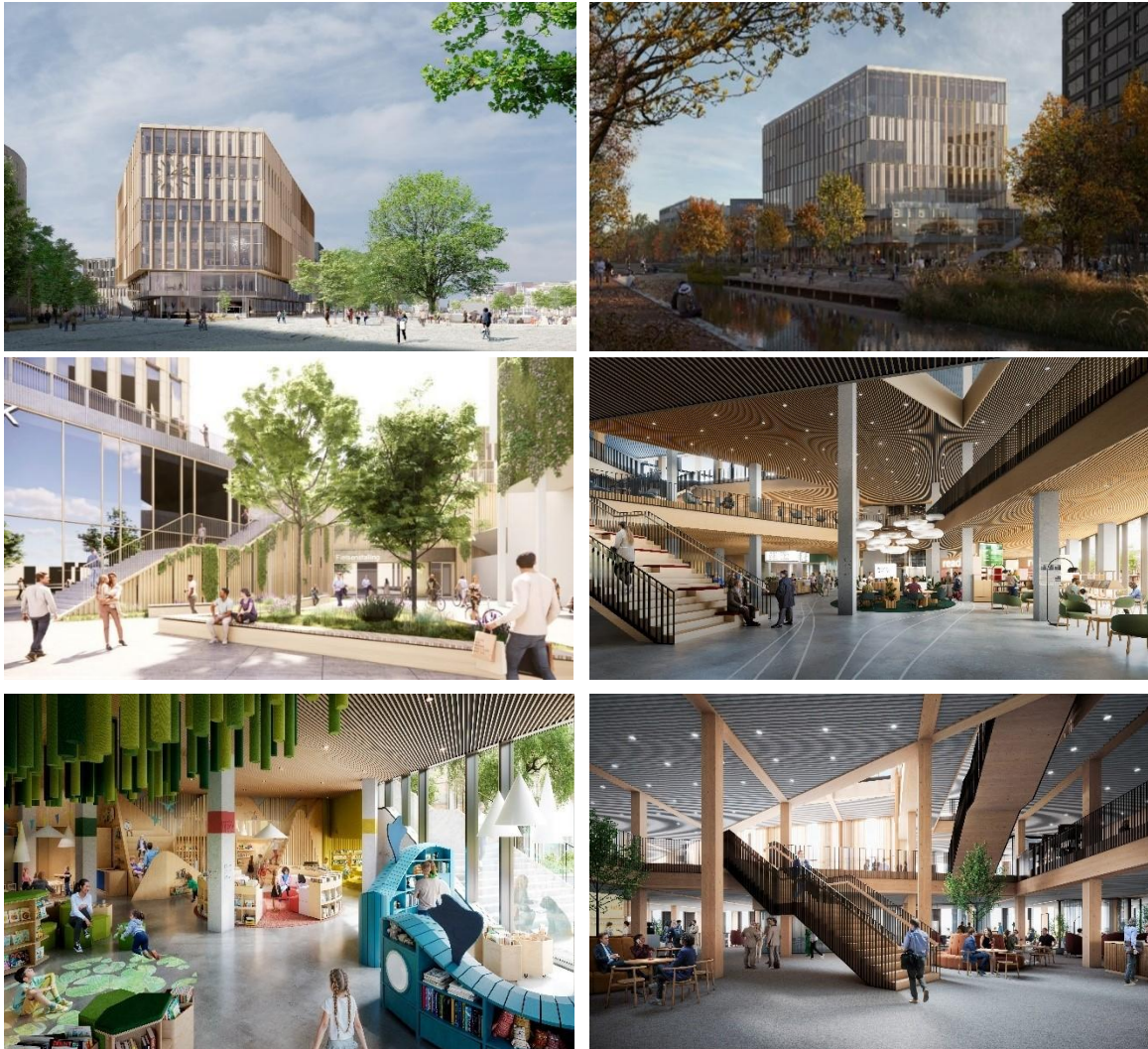
- Architect: Schmidt Hammer Lassen Copenhagen
- Bouwkundige uitwerking: ABT Velp
- Technische installaties: Valstar Simonis Den Haag
- Constructies: Pieters bouwtechniek Amsterdam
- Bouwfysica, akoestiek en brandpreventie: DGMR
- Bouwkosten: bbn adviseurs
- Geveladvies: IBS Zwijndrecht.

Het Dordthuis meet ca 30.000 m² en bestaat uit:

- Een prismavormig hoofdvolume (het Prisma);
- Een 'achterhuis' (Back-of-House/BOH) met facilitaire voorzieningen en 2 parkeerlagen. De parkeerplaatsen zijn bestemd voor abonneementhouders en publiek. Het dak van het achterhuis vormt tevens het Plateau, een semi publieke buitenruimte met een binnentuin;
- Een additioneel kantoorvolume dat is gesitueerd op het Plateau (Plateaukantoren).

Het gebouwoontwerp wordt onder andere gekenmerkt door:

- Een open structuur met verspringende atria;
- Publieksfuncties op de onderste drie lagen en kantoorfuncties op de hogere lagen;
- Onderbouw van beton (laag BG, 1 en 2), bovenbouw met houten kolommen en balken;
- Gevel bestaande uit terracotta elementen en (triple) glas;
- Veel duurzame elementen (het project haalt bijna de BREEAM score outstanding);
- Inzet om een gezonde werkomgeving te bieden door het toepassen van FITWEL (certificering is niet beoogd, maar het project haalt nagenoeg een 2-star rating);
- Hoogwaardige materialen met een warme uitstraling.



Impressies van het Dordthuis: gevelaanzichten, het naastgelegen 'Pocketpark', een bouwkundige impressie van de begane grond, een impressie van de kinderbibliotheek en de impressie van de werkvloer.

Partners

Elke partner binnen het Dordthuis heeft haar eigen primaire processen:

Gemeente Dordrecht

Verzorgt gemeentelijke dienstverlening zoals:

- Paspoort, rijbewijs, identiteitskaart;
- Parkeerzaken, uittreksels, vergunningen;
- Publieksonthaal, klantcontactcentrum (KCC);

Bibliotheek AanZet

Fungeert als:

- Kennis- en ontwikkelplek voor alle leeftijden;
- Beheerder van collecties op jeugd-, jongeren- en volwassenenverdiepingen;
- Aanbieder van cursussen op gebied van digitale vaardigheden, taal en mediawijsheid;
- Gastheer en aanjager van evenementen, tentoonstellingen en ontmoetingen.

Sociale Dienst Drechtsteden / GR Sociaal

Verantwoordelijk voor:

- Vraagstukken rond werk, inkomen, participatie;
- Integrale hulpvragen via het SamenWerkplein;
- Verbinding met landelijke en lokale instanties (zoals UWV, belastingdienst);
- Versterking van zelfredzaamheid via coaching, leerwerkloketten, schuldhulpverlening.

VVV Dordrecht / Dordrecht Marketing & Partners

Biedt:

- Toeristische en culturele informatie;
- Verkoop van routes, tickets en lokale producten;
- Verwijzingen naar activiteiten in stad en regio;
- Samenwerking in publieksprogrammering (bijv. stadsevenementen, dagjesmensen).

“In het Dordthuis staat de bezoeker centraal, niet de afzonderlijke organisaties.”

De partners bundelen hier hun krachten en bieden een breed, geïntegreerd dienstenpakket aan, gestoeld op vier kernwaarden:

Samen meer – samenwerking leidt tot meer impact voor inwoners

Gelijkwaardig – iedereen is welkom en wordt met respect behandeld

Inventief – oplossingen worden slim en creatief gezocht

Duidelijk – heldere communicatie voorkomt misverstanden.

Publieke dienstverlening

De gezamenlijke publieke dienstverlening vindt plaats op de 1^e 3 verdiepingen. Dit zijn de publieke vloeren, laagdrempelig en integraal. De organisaties werken zonder zichtbare scheidingen.

Medewerkers opereren op gezamenlijke pleinen (zoals het Info & Adviesplein, het SamenWerkplein, het Ontwikkelplein (*werktitels*)) en zijn herkenbaar als onderdeel van één Dordthuis.

Vanuit het Dienstverleningsconcept (Bijlage B1) worden bezoekers gastvrij onthaald door een host, geholpen in open of besloten gespreksruimtes, met een kop koffie voor een warm welkom, verleid tot ontmoeting, ontdekking en ontwikkeling in een prettige, uitnodigende omgeving.

De publieke ruimten zijn labelloos ingericht: nergens zie je waar een partner begint of eindigt. Dat geldt ook voor de medewerkers: zij zijn zichtbaar als onderdeel van het Dordthuis, niet van hun moederorganisatie. Met als gezamenlijk doel dat elke bezoeker zich welkom en veilig voelt. Snel en duidelijk geholpen wordt maar ook voldoende ruimte ervaart voor eigen initiatief en rust. Dit wordt mede mogelijk gemaakt door verblijfsruimten, horeca, inspiratieruimtes, studieplekken en meer. Het Dordthuis is daarmee niet alleen een functionele dienstverleningsplek, maar ook een sociale en culturele ontmoetingsplek.

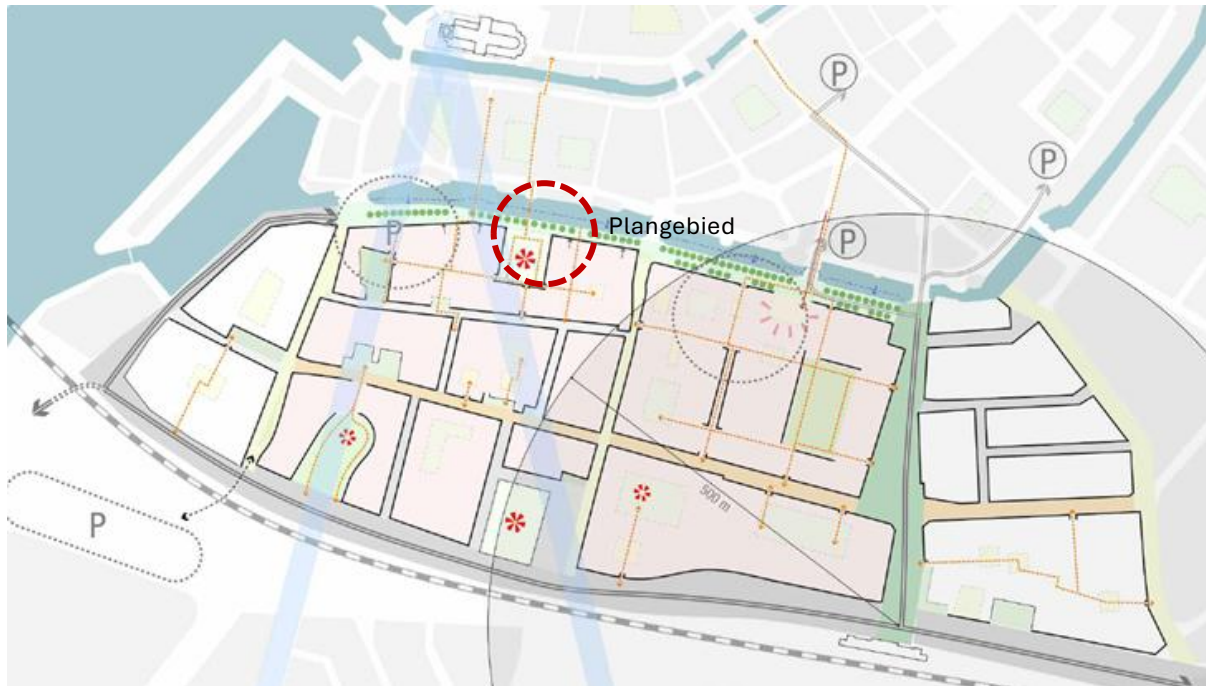
Besloten gebied

Daarnaast is er het besloten gebied op de bovenliggende verdiepingen van het Prisma en de drie verdiepingen in het Plateau. Hier is de backoffice van de gemeente gehuisvest. Afdelingen zoals Vergunningen, Parkeerbeheer, Gemeentebelastingen, maar ook Burgemeester en Wethouders hebben hier hun werkplek. Ook de backoffice van Bibliotheek AanZet en VVV/ Dordrecht Marketing & Partner vind je terug in het besloten gebied van het Dordthuis.

De backoffice van Sociale Dienst Drechtsteden is buiten het Dordthuis gehuisvest in *het Achterom*. Deze locatie is op ca 100m afstand van het Dordthuis gelegen en is alleen toegankelijk voor medewerkers en is niet publiek toegankelijk. De werkplekken en faciliteiten in het Achterom zijn gelijkwaardig aan de werkplekken en faciliteiten in het besloten werkgebied van het Dordthuis.

Plangebied

Het Dordthuis ligt in het plangebied van de Spuiboulevard.



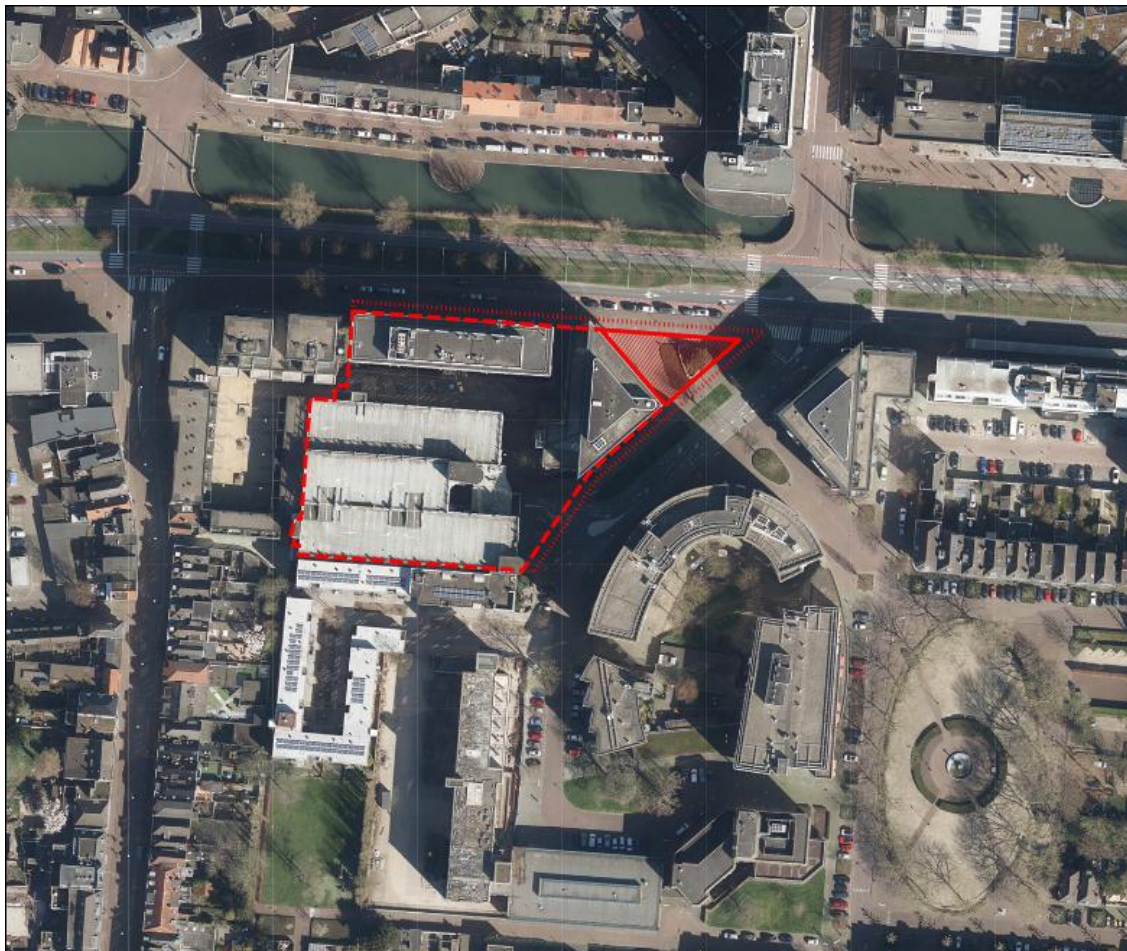
De [Spuiboulevard](#) ligt net buiten het historische centrum van Dordrecht. Vanaf de jaren zestig van de vorige eeuw zijn in het gebied vooral grootschalige kantoren gerealiseerd. Deze kantoren zijn inmiddels vrijwel allemaal verouderd en zullen worden gesloopt. Het gebied zal in de komende jaren ingrijpend worden getransformeerd op basis van de visie Spuiboulevard uit 2018. Het project Huis van Stad en Regio/Dordthuis is een van de eerste grote projecten in dit herontwikkelingsproces.

Bouwlocatie en bouwproces

De bouw is in september 2023 gestart. Op de locatie stonden tot voor kort 3 gebouwen, te weten:

- Het voormalige belastingkantoor;
- Het voormalige kantoor van Promovendum met op de begane grond een vestiging van de Rabobank;
- De parkeergarage Veemarkt.

De oplevering van het gebouw is voorzien in de loop van 2026.



Het bouwvolume geprojecteerd.



Impressie van de belendende gebouwen aan de achterzijde van het project, op de voorgrond de Plateaukantoren.

Ambitie voor de inrichting en het gebruik

Aan de Spuiboulevard, waar grijs plaats gaat maken voor groen, komt het nieuwe Dordthuis. Een licht, open en toegankelijk gebouw dat dient als het publieke hart van Dordrecht. Een sociaal knooppunt waar mensen met allerlei achtergronden, expertises, vragen en ideeën elkaar kunnen ontmoeten. Waar de dienstverlening van de gemeente, de sociale dienst, de bibliotheek en de VVV-winkel op een natuurlijke manier met elkaar verweven zijn. Een plek waar mensen ondersteuning, informatie en inspiratie vinden, én brengen. Een huis dat de stad en de streek sterker, socialer en mooier maakt. Het Dordthuis is erop gericht om de sociale infrastructuur van de stad en de Drechtstreek te versterken en maakt daarmee Dordrecht een fijnere stad om te wonen, werken en verblijven.

In het Dordthuis is ruimte voor ontmoeting. Mensen kunnen er terecht om ondersteuning, informatie en inspiratie te vinden en te brengen. De manier waarop het is ingericht nodigt uit om actief samenwerkingen aan te gaan, zowel extern als intern. Het is een toegankelijke en neutrale plek voor alle inwoners. Het Dordthuis is een etalage van de stad.

Duurzaamheid

De duurzaamheid die het gebouw zelf kenmerkt, moet ook terugkomen in het interieur. We dagen onze toeleveranciers uit om op zoek te gaan naar het hoogst haalbare niveau van duurzaamheid en circulariteit.

De ambities ten aanzien van Duurzaamheid in het Dordthuis zijn weergegeven in een Ambitiedocument, een four-pager en een visual. Deze zijn in bijlage toegevoegd aan dit PvE&W.

Hybride werken in een gezonde omgeving

De gemeente beoogt een gezonde leefomgeving te scheppen die bijdraagt aan het welzijn van de gebruikers en bezoekers. Voor het interieur zijn de uitgangspunten van Fitwel meegenomen in het ontwerp. Op dit moment wordt in het ontwerp van het gebouw en het interieur een Fitwel 2 sterren score met zekerheid behaald (1 punt verwijderd van 3 sterren).

Datamanagement

In het Dordthuis wordt in beperkte mate smart building toegepast. De gemeente wil daar in haar dienstverlening gebruik van maken om op die manier efficiënter en effectiever te kunnen zijn. Denk hierbij bijvoorbeeld aan inzicht in ruimtegebruik, waardoor werkplekinrichtingen efficiënter en effectiever ingezet kunnen worden en/of dat inrichtingsconfiguraties beter aansluiten bij de behoefte van de gebruikers. Daarnaast wil de gemeente datamanagement inzetten om registratie en inzage te krijgen in de kwantitatieve en kwalitatieve staat van het interieur en registratie en monitoring van de duurzaamheidsprestaties van het interieur.

Toegankelijkheid

In het Dordthuis als hart van de stad en regio speelt inclusiviteit een belangrijke rol. Zowel inwoners, bezoekers, als degenen die er werken moeten zich er thuis kunnen voelen. Het ontwerp is getoetst op toegankelijkheid en inclusiviteit. Ook in de inrichting zal dit het uitgangspunt zijn.

DEEL 2

2.1 Achtergrond van de opdracht

Voor de schoonmaak van het Dordthuis zijn meerdere categorieën van dienstverlening te onderscheiden:

Categorie 1: Reguliere Schoonmaakdienstverlening publiekstoegankelijke etages;

Categorie 2: Glasbewassing binnen- en buitenzijde en separatieglass;

Categorie 3: Periodiek schoonmaakonderhoud en specialistische reiniging alle etages;

Categorie 4: Reguliere Schoonmaak niet-publiekstoegankelijke etages.

Deze aanbesteding heeft betrekking op de categorieën 1 en 3. De publiekstoegankelijke etages betreffen de begane grond, 1e en 2e etage.

De dienstverlening van Categorie 2 wordt separaat georganiseerd en maakt geen onderdeel uit van deze opdracht.

Ook Categorie 4 maakt geen onderdeel uit van deze opdracht. Voor deze opdracht is een samenwerkingsverband gesloten met Drechtwerk, waarmee een inbestede schoonmaakorganisatie is opgezet. De reguliere schoonmaakdienstverlening op de niet-publiekstoegankelijke etages (etage 3 t/m 7) wordt uitgevoerd door medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt. De uitvoering van deze taak vindt vanuit de aansturing van Bedrijfsvoering Drechtsteden plaats. Als onderdeel van de Opdracht dient de Opdrachtnemer actief bij te dragen aan ontwikkeling en empowerment (scholing, training, upgraden kennisniveau) van deze medewerkers. Daarnaast zal Opdrachtnemer, daar waar hij kansen ziet, medewerkers van de inbestede schoonmaakorganisatie, welke zijn doorgegroeid/ ontwikkeld tot een niveau van toetreding tot de reguliere arbeidsmarkt, in dienst nemen en inzetten in de regio Drechtsteden.

De aanbesteding is niet opgedeeld in percelen.

Herzieningsclausules

Tijdens de looptijd van de Opdracht kunnen zich situaties voordoen die van invloed kunnen zijn op de omvang van de opdracht en bijbehorende opdrachtwaarde. Daarom is in deze aanbesteding, conform artikel 2.163c Aanbestedingswet 2012, een herzieningsclausule opgenomen waarmee het mogelijk is om deze wijzigingen gedurende de looptijd van de overeenkomsten te kunnen effectueren.

2.2 Duurzaamheid – MVOI convenant

Duurzaamheid is een belangrijk uitgangspunt voor het Dordthuis. Dat geldt niet alleen voor de bouw en het ontwerp van het gebouw, maar ook voor de inrichting, uitstraling en de manier waarop het dagelijks wordt gebruikt. We vragen ook van onze partners en leveranciers om daarin mee te gaan en *zoveel mogelijk in te zetten op duurzame en circulaire oplossingen*.

De ambities op het gebied van duurzaamheid zijn uitgewerkt in een apart ambitiedocument, een korte samenvatting (four-pager) en een visueel (zie bijlage B5, B6, B7). Hierin staan de belangrijkste thema's: *circulariteit, het terugdringen van klimaatimpact, verantwoordelijkheid in de hele keten, en*

inclusiviteit. Voor elk thema zijn concrete doelen opgesteld, zoals minder gebruik van primaire grondstoffen en meer plantaardige keuzes in het eten dat wordt aangeboden.



Figuur 6: Duurzaamheidsthema's.

Met het Dordthuis wil de gemeente Dordrecht vooroplopen als het gaat om duurzaamheid – binnen de regio én landelijk. Dat doen we samen met onze partners, leveranciers en gebruikers, door open communicatie en goede samenwerking. Zo bouwen we aan een toekomstbestendige, gezonde en inspirerende plek waar duurzaam gedrag vanzelfsprekend wordt en bijdraagt aan een betere samenleving.

Een aantal praktische voorbeelden (geen eisen) van deze duurzame aanpak:

- **Gebruik van milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen:** Alle schoonmaakmiddelen dragen minimaal een erkend milieukeurmerk, zoals EU Ecolabel of Nordic Swan. Vermijd agressieve chemicaliën.
- **Duurzame materialen en werkwagens:** Het gebruik van herbruikbare doeken en moppen. Schoonmaakmaterialen moeten bij voorkeur gemaakt zijn van gerecycled of recyclebaar materiaal.
- **Afvalscheiding en –reductie:** Schoonmaakpersoneel ondersteunt actief bij afvalscheiding op locatie. Zoveel mogelijk gebruik van recyclebare en bio-based materialen, met zo min mogelijk losse verpakkingen.
- **Energie- en waterbesparing:** Gebruik van apparatuur met een laag energieverbruik (bijv. energiezuinige stofzuigers). Training van personeel in waterbesparende schoonmaaktechnieken.
- **Slimme planning en mobiliteit:** Routeplanning en inzet van personeel zodanig dat reistijd en CO₂-uitstoot worden geminimaliseerd. Bij voorkeur gebruik van elektrische of hybride voertuigen voor vervoer.
- **Monitoring en rapportage:** Leverancier rapporteert periodiek over duurzaamheidsprestaties (bijv. verbruik schoonmaakmiddelen, CO₂-uitstoot, afvalstromen). Mogelijkheid tot bijsturing op basis van deze rapportages.

2.2.1 Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)

MVOI is een beleidskader dat binnen het Dordthuis wordt gebruikt om bij goederen en diensten rekening te houden met maatschappelijke doelen, zoals duurzaamheid, sociale inclusie en innovatie.

2.3 Algemene Eisen en randvoorwaarden t.a.v. de opdracht

2.3.1 Personeel en Arbo

Opdrachtgever heeft eisen gesteld betreffende personeel en algemene Arbowetgeving. Onderstaand is per onderwerp weergegeven welke eisen er gesteld worden.

Overname personeel

Het betreft een nieuwbouwlocatie en derhalve is er geen sprake van overname personeel. Omdat het Dordthuis een verzamelpand wordt van meerdere partners kan het wel voorkomen dat een enkele schoonmaak medewerker van een van onze partners interesse heeft om overgenomen te worden, dit zal in een later stadium besproken worden.

Legitimatie

De medewerkers van de Opdrachtnemer dienen zich te kunnen legitimeren en moeten kunnen aantonen dat ze werkzaam zijn bij de Opdrachtnemer. Ook uitzendkrachten dienen zich te kunnen legitimeren. Aan de medewerker die niet in het bezit is van een legitimatie kan toegang tot de locatie geweigerd worden.

Inzet Personeel

Er is op de locatie altijd 1 uitvoerend medewerker van minimaal 21 jaar of ouder aanwezig.

De medewerkers dienen er representatief uit te zien. De opdrachtnemer stelt werkkleding ter beschikking aan iedere medewerker die via opdrachtnemer op de locatie werkzaam zal zijn. Aan deze bedrijfskleding zullen in een later stadium voorschriften met betrekking tot uitstraling, kleur- en logogebruik kenbaar gemaakt worden. Bij start van een nieuwe vaste medewerker, dient opdrachtnemer deze voor te stellen aan de locatieverantwoordelijke van opdrachtgever.

De medewerkers die door de Opdrachtnemer ingezet worden dienen geïnstrueerd te zijn, voordat zij bij de Opdrachtgever te werk gesteld worden. De Opdrachtgever verwacht dat de Opdrachtnemer werkt met een vaste pool van mensen die ingezet zal worden bij de uitvoering van de onderhavige opdracht. Niet alleen de medewerkers op de werkvloer maar zeer zeker ook de leidinggevende op locatie en de contactpersonen.

Uitzendkrachten

De Opdrachtnemer zal slechts in uitzonderlijke gevallen, indien voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen hieraan niet valt te ontkomen, gebruik maken van uitzendkrachten. Deze uitzendkrachten zullen uitsluitend ingehuurd worden bij een uitzendbureau met een officiële vergunning van het Ministerie van SZW. Het percentage van uitzendkrachten wordt gemiddeld uitgerekend per kwartaal en gerapporteerd via de managementrapportage. Alle eisen die aan de medewerkers van de Opdrachtnemer gesteld worden, gelden ook voor uitzendkrachten.

Opdrachtnemer dient voorafgaand aan de inzet van uitzendkrachten dit aan te geven en de uitzendkracht voor te stellen bij de betreffende locatie(s).

Screening medewerkers

Conform de in Nederland geldende regels dient de Opdrachtnemer zeker te stellen dat de bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen en in het bezit zijn van alle relevante documenten.

Medewerkers moeten instructies van leidinggevendenden kunnen begrijpen en opvolgen, ongeacht eventuele taalbarrières. Indien de Opdrachtgever bezwaar heeft tegen het te werk stellen van een medewerker, zal zij dit kenbaar maken aan de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient vervolgens de passende actie te ondernemen.

Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever tegen boetes die opdrachtgever worden opgelegd als gevolg van het door opdrachtnemer ingezette personeel. De Opdrachtgever zal opgelegde boetes hiervoor in rekening brengen bij de Opdrachtnemer.

De opdrachtnemer dient het volgende te kunnen overleggen, rekening houdend met de privacywet:

- Verklaring Omtrent Gedrag;
- Kopie geldig legitimatiebewijs;
- Kopie geldige verblijfsvergunning (indien van toepassing).

De VOG dient bij start van de overeenkomst maximaal 12 maanden oud te zijn. Voor iedere nieuwe (vaste of tijdelijke) medewerker dient ook een VOG van maximaal 12 maanden oud te worden overlegd. Gedurende de looptijd van de overeenkomst heeft opdrachtgever het recht om voor medewerkers een actueel VOG op te vragen. Opdrachtnemer rekent hier geen (extra) kosten voor.

De opdrachtnemer levert voor aanvang van werkzaamheden en vervolgens ieder kwartaal een update aan bij de contactpersoon van de opdrachtgever. Mocht bij een controle door een officiële instantie blijken dat bovenstaande gegevens niet beschikbaar zijn bij de opdrachtgever, is opdrachtgever gerechtigd eventuele bijkomende kosten door te belasten naar de opdrachtnemer.

Huisregels

Medewerkers van de Opdrachtnemer zijn verplicht door de Opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien nodig, beschermingsmiddelen te dragen. De bedrijfskleding dient representatief en schoon te zijn. De eventuele uitzendkrachten of medewerkers van een Onderaannemer dienen de bedrijfskleding van de Opdrachtnemer te dragen. De kosten van bedrijfskleding zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. Aan deze bedrijfskleding zullen in een later stadium voorschriften met betrekking tot uitstraling, kleur- en logogebruik kenbaar gemaakt worden.

Het dragen van muzikanten en oordoppen is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is (buiten pauze-momenten) alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.

Op de locatie geldt een algeheel rookverbod. Dit betekent dat het binnen het Dordthuis, de binnentuin en in de directe omgeving verboden is te roken. Dit geldt voor alle medewerkers, intern en extern, dus ook voor de schoonmaakmedewerkers.

Het is de medewerker van de Opdrachtnemer niet toegestaan om familieleden, vrienden, kinderen of huisdieren mee te nemen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Medewerkers mogen derden geen toegang verschaffen tot de locaties.

Voor wat betreft alle informatie die wordt opgedaan door medewerkers van de Opdrachtnemer geldt een nadrukkelijke geheimhoudingsplicht.

Taal

De Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is in de Nederlandse of Engelse taal, minimaal taalniveau A2. Indien deze eis voor het uitvoerend personeel niet kan worden nagekomen gaat de Opdrachtnemer vooraf in overleg met de Opdrachtgever zodat er een passende oplossing wordt overeengekomen. We verwachten te alle tijden een Nederlandssprekende leidinggevende op locatie.

Opleiding & cursussen

Gemotiveerd en goed opgeleid personeel wordt door de Opdrachtgever als een voorwaarde voor een succesvolle dienstverlening gezien. Minimaal 75% van alle medewerkers in dienst van de Opdrachtnemer die worden ingezet bij de Opdrachtgever dienen binnen een jaar na de start van het contract de Basis Vakopleiding Schoonmaken afgenomen door het RAS succesvol te hebben afgerond. Bij aanvang van de werkzaamheden dienen de schoonmaakmedewerkers een training on the job te

krijgen. Deze training wordt jaarlijks herhaald. Medewerkers die specialistische werkzaamheden verrichten dienen een specialistenopleiding gevolgd te hebben, bijvoorbeeld de vakopleiding vloeronderhoud (specialist). Alle medewerkers dienen een (interne) basisinstructie schoonmaken te hebben gevolgd bij de Opdrachtnemer die aansluit bij deze overeenkomst. De kosten voor de opleiding zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Deze basistraining zal ook worden gegeven aan de medewerkers van de inbestede schoonmaakorganisatie, met als doel ontwikkeling en empowerment voor deze medewerkers. De sessies hiervoor maken onderdeel uit van de opdracht, met een minimum van 2 trainingen per jaar. De wijze waarop hieraan invulling wordt gegeven is opgenomen als gunningscriterium Kwaliteit in de Aanbestedingsleidraad.

Afspraken over het concreet vormgeven van deze training (onder meer maar niet uitsluitend over frequentie, maximum aantal deelnemers) gebeurt in onderling overleg.

Social Return on Investment

De gemeente Dordrecht en haar partners delen kernwaarden als 'Samen meer', 'Gelijkwaardig', 'Duidelijk' en 'Inventief'. Vanuit deze waarden geven we invulling aan onze rol als publieke organisatie: inclusief, toegankelijk en maatschappelijk betrokken. Een belangrijk onderdeel hiervan is de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Dit is voor ons geen administratieve verplichting, maar een kans om daadwerkelijk bij te dragen aan participatie, werkervaring, en duurzame arbeidsinpassing. De FMO kiest bewust voor een bovengemiddelde inzet van participatie-medewerkers in passende facilitaire processen, met als doel ontwikkeling, zelfstandigheid en (waar mogelijk) doorgroei naar regulier werk.

Op deze opdracht is het SRoI beleid van de Drechtsteden van toepassing. Zie hiervoor bijlage A5 bij de aanbestedingsdocumentatie. De ondergrens voor inzet van SRoI binnen deze opdracht, is gesteld op 5% van de looncomponent van de geraamde opdrachtwaarde.

Leiding

De Opdrachtgever heeft de overtuiging dat de leiding op operationeel niveau als het accountmanagement voor een belangrijk gedeelte de kwaliteit van de schoonmaak bepaalt. De verantwoordelijke manager of vergelijkbare functionaris van Opdrachtnemer dient ervaring te hebben met vergelijkbare objecten.

Deze manager zal regelmatig met een afgevaardigde van de FMO overleg plegen over de financiële en organisatorische aspecten, technische kwaliteit en belevingskwaliteit. Strategisch overleg vindt 1x per jaar plaats, tactisch overleg 1x per kwartaal, operationeel overleg 1x per maand en daarnaast is er adhoc overleg mogelijk.

De manager dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van het contract en denkt pro-actief mee bij mutaties.

De manager dient in staat te zijn een organisatie op te zetten die een optimale mix tussen beleving van de klant en de juiste uitvoering van de werkzaamheden kan realiseren. De manager en/of zijn of haar vervanger dient tijdens kantooruren tussen 8:00 – 17:00 uur bereikbaar te zijn voor de Opdrachtgever. Er dient ten allen tijden een leidinggevende bereikbaar te zijn tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Dit geldt ook voor de avonden en weekend-openstellingen.

De taken en verantwoordelijkheden van de verantwoordelijke accountmanager:

- Tactisch en operationeel aanspreekpunt voor de functionarissen van de gemeente Dordrecht;
- Eerste aanspreekpunt bij calamiteiten;
- Tussen 8:00-17:00 uur bereikbaar via mobiele telefoon;
- Opvolging en coördinatie van feedback en professionele communicatie naar de functionarissen van Gemeente Dordrecht;
- Periodieke rapportage en opvolging van de KPI 's en uitvoering van de eventuele controles;

- Kwaliteitsopvolging (ook bij externe metingen);
- Opvolgen van veiligheid bij eigen medewerkers en medewerkers van mogelijke onderaannemers;
- Snelle en accurate opvolging (binnen 24 uur) van e-mails en communicatie;
- Bij zaken die Opdrachtgever als spoed aanduidt, Opdrachtgever goed op de hoogte houden tot de betreffende activiteit is afgerond;
- Opstellen van juiste managementinformatie en opvolging hiervan;
- Aanwezigheid bij overleg met de verantwoordelijke contactpersonen van Gemeente Dordrecht
- Juiste facturatie (zie paragraaf 2.3.2) en zorgen voor een vlot proces omtrent offertes;
- Opvolging van klachten en meldingen;
- Coachen en motiveren van medewerkers;
- Initiëren van verbetervoorstellen 2x per jaar.

De Opdrachtnemer zal zorgen voor minimaal 10% vrijgestelde directe leiding op de locatie. De uren van de verantwoordelijke accountmanager zijn niet meegenomen in dit percentage. De Opdrachtnemer heeft de verplichting te kunnen aantonen dat het gevraagde percentage direct leidinggevende uren ook daadwerkelijk wordt ingezet. Tijdens de bezoeken aan de locatie dient er ten minste begeleiding van de medewerker en maandelijks een DKS (Dagelijks Controle Systeem) controle per afdeling binnen de locatie plaats te vinden. De leiding dient bij elk bezoek aan de locatie het logboek af te tekenen. Daarnaast heeft de directe leiding periodiek evaluatiegesprekken met de locatieverantwoordelijke. De verslagen worden per e-mail gedeeld met de betrokken personen.

Voorgaande aspecten verdienen de voorkeur om e.e.a. digitaal te faciliteren middels een digitaal logboek en beheer programma met een duidelijke en overzichtelijk dashboard. Een voorbeeld en toelichting dient getoond te worden.

Toegang

De opdrachtgever verstrekt sleutels/druppels voor de medewerkers van opdrachtnemer om toegang te verlenen tot de schoon te maken ruimten. De medewerkers dienen te tekenen voor ontvangst. Verlies of vermoedelijk verlies van sleutels/druppels dient onmiddellijk te worden gemeld aan de contactpersoon van opdrachtgever. Bij definitief verlies van één of meer sleutels/druppels is opdrachtnemer aansprakelijk voor de schade die bestaat uit de kosten voor het vervangen van cilinders en/of sleutels/druppels als ook eventuele kosten die ontstaan n.a.v. het zoekraken of kwijtraken van sleutels.

Opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor de sluiting van het gebouw. Beveiliging zal te allen tijde het pand afsluiten.

De medewerkers van de opdrachtnemer verschaffen geen andere personen toegang in de locatie dan de medewerkers van het schoonmaakbedrijf.

Vervanging medewerkers en ziekteverzuim

Personele problemen, zoals ziekteverzuim, mogen op geen enkele wijze het resultaat beïnvloeden. De afgesproken kwaliteit moet te allen tijde gehaald worden.

De Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden te waarborgen door voor een adequate vervanging bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of andere oorzaken te zorgen. Dit betekent dat binnen 24 uur opvang van de taak moet zijn gerealiseerd. Deze opvang mag in basis geen afwijking op de overeengekomen kwaliteit tot gevolg hebben. Het vervangende personeel dient voorgesteld te worden aan de contactpersoon van Opdrachtgever en kennis te hebben van de werkwijze binnen de locaties van de Opdrachtgever. Kosten voor vervanging zijn voor rekening van opdrachtnemer en dienen in de calculaties te zijn verwerkt. Bij vervanging tijdens verlof of vakantie dient altijd ten minste één vaste medewerker aanwezig te zijn.

Onderaannemer

De opdrachtgever eist voor zowel dagelijkse als periodieke werkzaamheden inzet van gecontracteerde medewerkers. Onderaanneming is niet toegestaan voor de reguliere schoonmaakwerkzaamheden, doch alleen voor specialistische werkzaamheden. Er gelden voor medewerkers van de onderaannemer onverkort dezelfde regels als voor medewerkers van opdrachtnemer.

2.3.2 Facturatie

Uitsluitend digitaal

Kosten voor schoonmaakonderhoud kunnen maandelijks achteraf worden gefactureerd volgens de structuur van de opdrachtgever.

De gemeente Dordrecht verwerkt alléén digitale facturen die naar <adres opdrachtgever> worden verstuurd. Bij voorkeur in het formaat 'PDF'. Het PDF-bestand bevat slechts één factuur. Er mogen meerdere en in één mailbericht verstuurd worden.

Er wordt maandelijks één A-factuur per locatie verstuurd voor de basisdienstverlening. Hierbij dient de volgende factuurregel te worden aangehouden:

- Werkzaamheden regulier schoonmaakprogramma.

En er wordt maandelijks een B-factuur verstuurd voor afroepwerkzaamheden. Hierbij dient de volgende factuurregel te worden aangehouden:

- Werkzaamheden op afroep/extra werkzaamheden:
Een separate factuurregel voor alle opgedragen afroep- of extra werkzaamheden.
Van elk van deze factuurregels dient een door opdrachtgever getekende (digitale) werkbond bij de factuur gevoegd te worden.

De opdrachtgever dient deze B-factuur binnen de maximale termijn van 2 maanden na uitvoering van de extra werkzaamheden te ontvangen.

Niet correct ingediende facturen worden niet behandeld en betaalbaar gesteld.

Betalingstermijn

Bij correcte aanlevering van de factuur is het uitgangspunt betaling van de factuur binnen 30 dagen.

In geval van calamiteiten worden werkzaamheden na uitvoering gefactureerd al zijnde de eerdergenoemde B-factuur. Deze factuur dient voorzien te zijn van een kopie van een schriftelijke opdracht en een getekende (digitale) werkbond, gegeven door de opdrachtgever daartoe gemachtigd persoon. De gemachtigde personen zullen na gunning worden vastgesteld.

2.4 Specifieke Eisen en randvoorwaarden t.a.v. de opdracht

2.4.1 Schoonmaakwerkzaamheden

Werktijden en dagen

Het Dordthuis heeft een publieke functie en is daardoor 7 dagen per week geopend. Zodoende wordt er ook van de opdrachtnemer verwacht hier flexibel mee om te kunnen gaan. In Bijlage C5

Prijsinvalformulieren zijn de openingstijden terug te vinden.

Alle evenementen waardoor de schoonmaaktijden wijzigen, worden een week vooraf kenbaar gemaakt. Daarnaast levert de gemeente Dordrecht per kwartaal een activiteiten planning aan. Opdrachtnemer past de werktijden aan, wanneer aan deze voorwaarden is voldaan. Wanneer activiteiten later dan twee weken van tevoren worden gemeld, wordt gezamenlijk naar een redelijke oplossing gezocht.

Openingstijden ambitie

- Maandag tot en met vrijdag: 08.00 - 22.00u
- Zaterdag en zondag: 09.00 – 17.00u
- 20 keer per jaar een avondopenstelling in het weekend

Budgettaire nemen we 20 keer per jaar een avondopenstelling in het weekend op zodat deze flexibel kan worden ingedeeld op basis van bezoekersbehoeften, programmering en reguliere evenementen zoals Cultuurnacht.

Werkprogramma's en planning werkzaamheden

Met de Opdrachtnemer waaraan de opdracht gegund wordt, wordt met betrekking tot de schoonmaakwerkzaamheden een output gericht contract afgesloten. De basis voor het af te sluiten output gericht contract wordt gevormd door de in bijlage B3 omschreven Reinheidsnormen. In de prijsinvalformulieren (Bijlage C5) zijn de frequenties vastgelegd wanneer aan de reinheidsnormen voldaan moet zijn.

Een schoon Dordthuis is een gedeelde verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het resultaat zoals is omschreven in de reinheidsnormen. Van opdrachtgever mag verwacht worden dat zij meedenken en acteren om een goede uitvoering van de werkzaamheden mogelijk te maken. Het is belangrijk dat er contactmomenten zijn om zaken af te stemmen maar ook dat er wordt geanticipeerd op de door Opdrachtnemer uit te voeren werkzaamheden.

Dagelijkse werkzaamheden

Het schoonmaakonderhoud op de locatie vertaalt zich naar regulier dagelijks schoonmaakonderhoud op basis van de output als omschreven in de reinheidsnormen.

Aangezien opdrachtgever waarde hecht aan een schoonmaakmethodiek die het milieu zo min mogelijk schaadt. Er wordt van inschrijver verwacht dat u ten minste de microvezeltechniek volledig en juist toepast. Indien er gebruik wordt gemaakt van reinigingsmiddelen dienen deze te voorzien van een eco-label en ter goedkeuring te worden voorgelegd aan opdrachtgever. Innovatieve werkmethoden genieten de voorkeur, ondersteuning van schoonmaakwerkzaamheden middels robotisering genieten de voorkeur (indien mogelijk).

De uitvoeringsfrequentie is 255 dagen per jaar. Deze werkzaamheden staan gekwantificeerd in het tabblad "ruimtestaat" van de in bijlage C5 toegevoegde prijsinvalformulieren. En dienen uitgevoerd te worden tussen 7:00-23:00 uur.

Gezien het openbare karakter en de hoge bezettingsgraad van de ruimten in onderhoud acht opdrachtgever de inzet van een dagkracht (lees: vliegende keep) naast de reguliere schoonmaak noodzakelijk. De opdrachtnemer dient structureel een aanvullende schoonmaakmedewerker beschikbaar te stellen die bovenop de reguliere bezetting inzetbaar is. Deze medewerker fungeert als flexibele ondersteuning bij piekbelasting, kwaliteitsborging of aanvullende werkzaamheden, zal zorg dragen voor naloop sanitair in het publieke gebied en is niet bedoeld als vervanging bij ziekte of verlof. Opdrachtgever heeft een inschatting gemaakt van de minimale uitvoeringsfrequenties van de schoon te houden ruimten door de dagkracht. Deze frequenties staan gekwantificeerd in het tabblad "ruimtestaat dagkracht weekdays". Aanvullend op deze werkzaamheden zal de dagkracht alle voorkomende schoonmaakcalamiteiten opvolgen en noodzakelijke schoonmaakverstoringen direct oplossen.

Voorgaande geldt eveneens voor de weekend openstelling en is gekwantificeerd in het tabblad "ruimtestaat dagkracht weekenddag".

Vooralsnog voorziet opdrachtgever 20 weekend openstellingen (20 x Za. en Zo. = 40) op basis van de programmering van de Bibliotheek en wenst gedurende de avondopenstelling aanwezigheid van een schoonmaakmedewerker ten behoeve van het oplossen van alle voorkomende schoonmaakcalamiteiten en het direct oplossen van alle noodzakelijke schoonmaakverstoringen.

De werkzaamheden van de dagkracht op weekdays en weekenddagen kunt u calculeren in de desbetreffende invulformulieren maar LET OP inschrijver dient zelf te bepalen en de calculatie te vertalen naar ureninzet per dag in het tabblad “dagkracht” in de licht-paars gearceerde cellen. De ureninzet van de dagkracht tijdens de weekendavondstelling kunt u niet calculeren, inschrijving kan alleen de ureninzet invullen in het tabblad “dagkracht”.

Specialistische werkzaamheden

Onder specialistische werkzaamheden worden alle niet reguliere werkzaamheden verstaan welke op afroep uitgevoerd dienen te worden. U dient hiervoor slechts een uurtarief af te geven. Voor aanvang van de werkzaamheden zal een (prijs)uitvraag gedaan worden waarbij opgegeven uurtarief als uitgangspunt gehanteerd zal worden.

Extra- en Afroepwerkzaamheden

Indien er buiten het bestaande contract extra- of afroepwerkzaamheden verricht dienen te worden, zullen deze separaat worden verrekend met behulp van de door opdrachtnemer opgegeven prijzen in het tabblad “Afroeprijzen”. Het aanvragen van deze extra- of afroepwerkzaamheden kan enkel door de contactpersoon van opdrachtgever schriftelijk worden opgedragen.

Extra opdrachten worden enkel verstrekt middels een werkbbon uit het FMIS-systeem Topdesk.

Na aanvraag wordt er gebruik gemaakt van een (digitale) werkbbon. Na goedkeuring van de uitvoering van de extra- of afroepwerkzaamheden wordt deze (digitale) werkbbon door zowel de uitvoerende partij als door een daarvoor bevoegde medewerker van de opdrachtgever ondertekend. Van de (digitale) werkbbon dient een kopie gemaakt te worden die bij de factuur wordt toegevoegd. Pas na het indienen van een ondertekende (digitale) werkbbon door een daarvoor bevoegde persoon wordt de betreffende factuur betaalbaar gesteld.

Bij afkeuring van de werkzaamheden worden meetbare afspraken gemaakt over de herstelwerkzaamheden en de termijn waarin deze herstelwerkzaamheden gaan plaatsvinden. Aan de herstelwerkzaamheden zullen géén extra kosten voor de opdrachtgever verbonden zijn.

Overmacht

Onder overmacht wordt verstaan elk van de wil van Opdrachtgever onafhankelijke omstandigheid die nakoming van de overeenkomst tijdelijk of blijvend verhindert en welke noch krachtens de wet, nog naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid voor risico van Opdrachtgever behoort te komen. In ieder geval is onder overmacht begrepen: belemmeringen veroorzaakt door maatregelen, wetten of besluiten van bevoegde internationale of nationale (overheids)instanties, bedrijfsbezetting, blokkade, embargo, oorlog, pandemie, stroomstoring, storing in (tele)communicatielijnen, brand, ontploffing, waterschade, overstroming, blikseminslag en andere natuurrampen en calamiteiten, alsmede omvangrijke ziekte van epidemiologische aard van personeel.

Indien de overeengekomen werkzaamheden door overmacht bij de opdrachtgever niet of slechts ten dele kunnen worden uitgevoerd, worden de niet uitgevoerde werkzaamheden, met uitzondering van de vaste kosten, door opdrachtnemer gecrediteerd aan opdrachtgever. Onder vaste kosten wordt verstaan:

- Totaal loonkosten van de vaste werkzaamheden (van overheidswege toegekende subsidie op vaste loonkosten mag niet doorberekend worden aan opdrachtgever);

Over de overige kosten en inzet worden aanvullende afspraken gemaakt.

Er is een wederzijdse verplichting het gesprek aan te gaan. Indien de overmacht situatie aanhoudt zullen partijen met elkaar in overleg treden om de schade voor beide partijen zo veel als mogelijk te beperken/verkleinen.

Opdrachtnemer kan zich alleen op overmacht beroepen wanneer hij daarvan zo spoedig mogelijk onder overlegging van de nodige bewijsstukken aan Opdrachtgever mededeling doet. Eventuele bijkomende kosten voor Opdrachtgever worden verhaald op Opdrachtnemer.

Prijsaspecten en mutaties

2.4.2 Prijzen en indexering

- 1) Alle te noemen prijzen zijn **exclusief BTW**, tenzij anders is vermeld.
- 2) Prijzen zijn voor alle gevraagde onderdelen en aanverwante dienstverlening zonder beperkende voorwaarden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder maar niet uitsluitend reiskosten, administratiekosten, ziektekosten e.d.).
- 3) Alle te noemen prijzen zijn inclusief alle benodigde materialen, machines, plasticzakken en middelen.
- 4) Bergruimten, water en elektriciteit worden door opdrachtgever kosteloos ter beschikking gesteld. Indien nodig wordt voor de medewerkers van de opdrachtnemer kosteloos garderoberuimte, pauzeruimte, koffie en thee ter beschikking gesteld.
- 5) Op de invulformulieren in bijlage C5 dient de inschrijver alle gevraagde prijzen te vermelden.
- 6) De opgenomen prijzen in bijlage C5 zijn geldig tot en met de gestanddoening termijn van 3 maanden na definitieve gunning en het overige daartoe bepaalde in de Aanbestedingsleidraad voor alle kostenonderdelen van de Opdracht. Voor het overige deel van het uurtarief staan de prijzen vast tot en met de bepaalde datum in lid 8 van dit artikel.
- 7) Het digitaal bijgevoegde Excel bestand zal worden gebruikt om de totale kosten voor het schoonmaakonderhoud te bepalen op het moment van aanbesteding. Aan de m2 die tijdens de aanbesteding worden gehanteerd kunnen geen rechten worden ontleend.
- 8) Indexeringsclausule opnemen!!
De prijzen zijn vast tot en met 31 maart 2027 en kunnen voor het eerst per 1 april 2027 worden geïndexeerd. Maximaal één maal per jaar, mag Opdrachtnemer een deugdelijk onderbouwd voorstel indienen voor indexering van de prijzen en tarieven. Ook in het geval van een negatieve indexering wordt de herziening van de tarieven doorgevoerd, inhaalslagen voor niet toegepaste indexeringen in eerdere kalenderjaren zijn niet toegestaan. De door de Opdrachtnemer voorgestelde indexering behoeft te allen tijde schriftelijke goedkeuring van de Opdrachtgever. De prijzen en tarieven worden maximaal geïndexeerd met een percentage te berekenen op basis van het Dienstenprijsindex (DPI) 'Reiniging 812, 2015 = 100, volgens de volgende prijsherzieningsformule:

$$\text{Prijs nieuw} = \text{Prijs oud} * (L1/L0)$$

Daarin staat/voor:

Prijs oud:	prijzen conform uw inschrijving
Prijs nieuw:	nieuw overeen te komen prijzen
L0:	DPI 2de kwartaal 2025 1*
L1:	DPI 2de kwartaal 2026 1*

Prijs nieuw wordt afgerond op 2 cijfers achter de komma.

1*: Het aangegeven jaar wordt gedurende de looptijd van de overeenkomst jaarlijks met 1 verhoogd.

De Opdrachtnemer dient voorgenoemd voorstel uiterlijk een maand voor het einde van ieder kalenderjaar in te dienen bij de Opdrachtgever. Indien dit voorstel niet tijdig wordt ingediend wordt er niet geïndexeerd. Prijsindexeringen die worden overeengekomen gelden voor het gehele kalenderjaar.

2.4.2a Contractmutaties

Alle latere contractwijzigingen, uitbreidingen en inkrimpingen, zullen worden gedaan op basis van de aangeboden en contractueel vastgelegde prijzen en kengetallen (zie bijlage C5).

Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de opdracht de omvang van het contract aan te passen aan de gewijzigde behoeften. Hier zijn geen beperkingen aan verbonden. De wijzigingen kunnen betrekking hebben op de schoon te maken ruimten en bijbehorende frequenties. Wanneer de wijziging een inkrimping of een uitbreiding van de in de offerteaanvraag genoemde werkzaamheden inhoudt, wordt de ingangsdatum bepaald in overleg met de opdrachtnemer waarbij minimaal één maand in acht gehouden dient te worden. Wanneer de mutatie groter is dan 15% van de locatie dient de ingangsdatum 3 maanden van tevoren aangegeven te worden bij de opdrachtnemer.

Uitbreiding van werkzaamheden zal worden gecalculeerd conform de gehanteerde kengetallen en tarieven van de inschrijving in een aangepast prijsinvulformulier. Alle opzeggingen en uitbreidingen worden door de opdrachtgever schriftelijk gecommuniceerd.

De op te stellen overeenkomst wordt onmiddellijk, zonder rechterlijke tussenkomst en zonder dat enige ingebrekestelling vereist zal zijn, geheel of gedeeltelijk ontbonden op het moment dat opdrachtnemer surseance van betaling aanvraagt dan wel in staat van faillissement is verklaard.

2.4.3 Communicatie

Verantwoordelijke vanuit opdrachtgever

De communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. Dit betreft operationeel, tactisch en strategisch niveau. De communicatie vindt plaats op centraal en decentraal niveau.

Operationeel

Tenminste maandelijks en op ad hoc basis indien nodig. Dit overleg vindt primair plaats tussen floor supervisor / coördinator Dordthuis en de locatieverantwoordelijke van opdrachtnemer. Het betreft hier primair reguliere gang van zaken, bespreken van operationele KPI's, calamiteiten en additionele aanvragen.

Tactisch

Tenminste eens per kwartaal en op ad hoc basis ingeval dat vanuit operationele afstemming escalatie nodig wordt geacht. Tijdens de tactische overleggen wordt de prestaties en ontwikkelingen binnen het contract besproken, ondersteund door een managementrapportage. Deze overleggen vinden plaats tussen de regisseur Facilitair (FMO Dordthuis) en de (account)manager van de opdrachtnemer.

Strategisch

Tenminste eens per jaar en op ad hoc basis ingeval dat vanuit tactische afstemming escalatie nodig wordt geacht (wanprestaties). Tijdens het strategisch overleg wordt de samenwerking en, contractperformance geëvalueerd. Tevens worden ontwikkelingen die impact kunnen hebben op de

(door)ontwikkeling van de samenwerking en/of contractafspraken de prestaties en ontwikkelingen binnen het contract besproken. Het strategisch overleg vindt plaats tussen teammanager FMO/ Clustermanager en de accountdirector van de opdrachtnemer. Tevens schuiven vanuit Dordthuis de regisseur Facilitair en betreffende contractmanager aan. Vanuit opdrachtnemer is tevens de (account)manager van opdrachtnemer aanwezig. Het strategisch overleg wordt door regisseur Facilitair en de accountmanager gezamenlijk voorbereid.

Disclaimer: Binnen de overlegstructuur van het Dordthuis is op een vergelijkbare wijze de afstemming tussen klantgroepen en FMO voor de vraagkant voorzien. De frequentie van overleggen kan in het opstartjaar hoger worden afgesproken. Genoemde functies FMO zijn nog onder voorbehoud van besluitvorming over de definitieve inrichting en structuur van nog te vormen facilitaire management organisatie (FMO).

Communicatie Opdrachtgever / Opdrachtnemer

Bovenstaande communicatiestructuur is leidend. De opdrachtgever wenst na gunning een overzicht te ontvangen met daarop aangegeven hoe de communicatie verloopt. Tevens dient op dit overzicht zichtbaar te zijn welk overleg gevoerd wordt tussen de leidinggevende medewerkers en de uitvoerende medewerkers van de opdrachtnemer.

Op aanwijzing van de floorsupervisor kan er ook rechtstreeks contact met specifieke afdelingen/partners plaatsvinden.

Overlegstructuur

Er vindt maandelijks een overleg plaats tussen de teamleider Schoonmaak en de aangewezen persoon vanuit de Opdrachtgever. Hierin wordt door opdrachtnemer gerapporteerd op KPI's en lessons learned. In aanvulling daarop geldt de bovenstaande overlegstructuur.

Logboek en gebouwinformatieboek

Voor een goede dagelijkse communicatie tussen medewerkers van de Opdrachtnemer en medewerkers van de Opdrachtgever over operationele aspecten dient gebruik te worden gemaakt van een (digitaal) logboek via Topdesk. Opmerkingen in het logboek worden direct, maar uiterlijk bij de volgende schoonmaakbeurt in behandeling genomen. Indien de verstoring is opgelost wordt dit afgemeld in het logboek.

De directe leiding dient bij elk bezoek aan de locatie een vermelding hiervan in het logboek te maken.

De Opdrachtnemer dient eveneens een gebouwinformatieboek te verzorgen. Het gebouwinformatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op de locatie, de werkplanningen en –procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek:

- Huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- (Indicatieve) Werkprogramma's;
- Overzicht van materialen-/middelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) van de schoonmaakproducten die gebruikt worden;
- Tekeningen.

2.4.4 Calamiteiten

De opdrachtnemer dient 24/7 bereikbaar te zijn voor calamiteiten. Hiervoor dient de opdrachtgever één alarmnummer te ontvangen. Bij calamiteiten dient binnen 1 uur na melding een bevoegd persoon van opdrachtnemer ter plaatse te zijn om het probleem op te lossen.

Voor opdrachten bij calamiteiten gelden dezelfde afspraken omtrent facturatie als in paragraaf 2.3.2 beschreven staat.

Inschrijver dient een calamiteiten plan aan te leveren inclusief de te volgen procedure.

Ten overvloede: indien de calamiteit van een zodanige aard is dat de verzekering wordt ingeschakeld (bijvoorbeeld brand, overstroming), is de verzekeraar verantwoordelijk voor het inschakelen van een gespecialiseerd schoonmaakbedrijf en heeft opdrachtnemer dus geen aanspraak om deze werkzaamheden uit te voeren. Ook behoudt opdrachtgever zich het recht voor om bij calamiteiten een andere, gespecialiseerde dienstverlener in te schakelen. In dat geval zal opdrachtgever opdrachtnemer hier over informeren.

2.4.5 Contractbeheer en kwaliteit

Contractbeheer ten behoeve van het schoonmaakcontract zal onderverdeeld worden in twee hoofd items:

- Periodieke overleggen op verschillende niveaus, mede op basis van ervaringen en managementrapportages
- Kwaliteitscontroles

De periodieke overleggen, de inhoud en de frequentie e.d. zijn uitgewerkt in paragraaf 2.4.3. Communicatie

De kwaliteitscontroles zijn onderverdeeld in 3 verschillende, doch complementaire soorten audits:

- 1) **DKS controles (procescontrole)**, minimaal 1 x per maand, uitgevoerd door opdrachtnemer;
- 2) **Technische kwaliteitscontroles conform EN norm 13549 (outputgerichte controle)**, 2 tot 4 x per jaar, uitgevoerd door een externe onafhankelijke partij;
- 3) **Audit**; De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om 1 tot 2 keer per jaar een audit te laten uitvoeren door een onafhankelijk extern bureau. Alle afspraken en voorwaarden die in dit programma van eisen opgenomen zijn, worden door middel van deze audits gecontroleerd. Er wordt vastgesteld of de Opdrachtnemer aan alle verplichtingen voldoet.
- 4) **Marktverkenning**: De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van het contract een marktvergelijking op prijs en kwaliteit uit te voeren. Doel hiervan is om periodiek inzicht te verkrijgen in de redelijkheid van tarieven en prestaties ten opzichte van de actuele marktontwikkelingen. Indien daar aanleiding toe is, kan dit leiden tot een gesprek over optimalisatie van de dienstverlening of aanpassing van afspraken binnen de contractuele kaders.

DKS controles (procescontrole)

Voor de dagelijkse procesbewaking wordt door de directe leiding controle uitgevoerd door middel van het Dagelijks Controle Systeem (DKS). Hiermee stuurt de Opdrachtnemer het schoonmaakproces. Door middel van een goede processturing is de Opdrachtnemer in staat afwijkingen van het afgesproken kwaliteitsniveau tijdig vast te stellen en waar nodig verbeteringen te realiseren. De Opdrachtnemer voert maandelijks DKS-controles uit. De DKS-controles dienen op taakniveau door een daartoe bevoegde leidinggevende te worden uitgevoerd met een minimale frequentie van een keer per maand en per taak/afdeling. De Opdrachtnemer dient door middel van de managementrapportage aantoonbaar te maken dat de procesbeheersing conform afspraak verloopt. De rapportages van de DKS-controles dienen binnen 48 uur (digitaal) inzichtelijk te zijn voor de contactpersoon van de Opdrachtgever.

Technische kwaliteitscontroles conform EN norm 13549

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform EN 13549; U dient uw inschrijving te baseren op de Reinheidsnormen welke u kan vinden in

bijlage B3. De reinheidsnormen, zoals in de tweede kolom aangegeven, zijn de normen voor direct na de schoonmaak. In een ruimte die al enige tijd na de schoonmaak weer in gebruik is kan sprake zijn van een geoorloofde hervervuiling deze wordt tijdens een controle gecontroleerd aan de hand van de acceptatie norm (derde kolom). De uitvoering van de VSR-controles vallen buiten scope van deze opdracht.

Het kwaliteitsniveau dient minimaal te voldoen aan onderstaande eisen.

Het kwaliteitsniveau wordt bepaald volgens een OUTPUT model met reinheidsnormen.

De goedkeurgrens voor deze opdracht is:

- van alle ruimtesoorten: gemiddeld 67% of hoger; én
- van ruimtesoort sanitaire ruimtes: 67% of hoger; én
- van de 4 andere ruimtesoorten (kantoorruimtes, representatieve/publieksruimten ruimtes, restauratieve ruimtes inclusief pantry's, verkeersruimtes): voor 3 daarvan 67% of hoger, én voor 1 daarvan 60% of hoger.

SANCTIES BIJ ONVOLDOENDE

1^{STE} ONVOLDOENDE	Hercontrole vindt willekeurig plaats op kosten van de dienstverlener.
2^{DE} ONVOLDOENDE	Hercontrole vindt willekeurig plaats op kosten van de dienstverlener + 30% korting op de laatste maandfactuur. Tevens levert Opdrachtnemer een Plan van Aanpak aan om herhaling te voorkomen.
3^{DE} ONVOLDOENDE	30% korting op de laatste maandfactuur. Wanprestatie met (optioneel) sanctie als gevolg zoals opgenomen in de overeenkomst.

Output contract en beoordeling kwaliteit

Kwaliteit is een geheel van eigenschappen en kenmerken van een product of dienst dat van belang is voor het voldoen aan de vastgelegde eisen of vanzelfsprekende behoeften. Een OUTPUT contract is erop gericht dat de gehele verantwoordelijkheid van de schoonmaaktaken (operationeel, beheer en beleid) aan de Dienstverlener is gedelegeerd. De Corebusiness van de Dienstverlener bestaat immers uit schoonmaken, aansturen van Low skill labour, het meten van de prestatie en het rapporteren van de resultaten.

De kosten voor de reguliere kwaliteitsmetingen (4 per jaar) komen voor rekening van opdrachtgever. In het geval van een onvoldoende resultaat en daaruit voortvloeiende herinspectie(s) zullen de kosten van deze herinspectie(s) op de Dienstverlener worden verhaald. ~~De kosten van deze metingen zijn marktconforme prijzen.~~

Aankondiging controle(s)

De opdrachtnemer wordt per e-mail of telefonisch uitgenodigd om bij de controle(s) aanwezig te zijn. Echter, indien er geen vertegenwoordiger van opdrachtnemer bij aanvang van de controle op locatie aanwezig is, zal de controle op normale wijze doorgang vinden. Opdrachtnemer zal dan via de rapportage op de hoogte worden gesteld van het behaalde resultaat. Opdrachtgever heeft het recht om hiervan af te wijken en controles uit te voeren zonder dat opdrachtnemer hiervoor is uitgenodigd.

Indien er aanwijzingen zijn dat er extra inspanning geleverd is voor aanvang van een controle of bij underperformance, behoudt de opdrachtgever zich het recht om de controle te annuleren en om de volgende controles (tijdelijk) niet aan te kondigen. De kosten voor annulering van een controle zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

Procedure bij onvoldoende resultaat

- De Opdrachtnemer zal ervoor zorgen dat binnen tien (10) werkdagen na de controledatum, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau;
- Na deze periode (tot maximaal 15 werkdagen na de eerste controle) vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën;
- De kosten voor de hercontrole zijn voor rekening van de opdrachtnemer;
- Indien het resultaat van de hercontrole onvoldoende is bevonden in één of meerdere ruimtecategorieën blijft bovenstaande de procedure onverminderd van kracht. Tevens indien opdrachtgever hiertoe besluit, kan er 30% ingehouden worden op de maandfactuur van de locatie. De opdrachtgever ontvangt een creditnota van de opdrachtnemer;
- Indien voor de derde achtereenvolgende keer de kwaliteit onvoldoende (controle en 2 hercontrole) is, spreekt men van een wanprestatie. Er wordt een **malusregeling** toegepast (30% op de maandfactuur) en de opdrachtgever behoudt zich het recht voor, om zonder verder opgaaf van reden, het gehele contract met de opdrachtnemer te beëindigen.

2.4.6 Veiligheid, Arbo en Milieu

Machines, middelen en materialen

Alle in te zetten middelen, materialen en machines dienen te voldoen aan de eisen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwassersbranche uit de geldende CAO. Er dient een veilige en gezonde werksituatie voor de medewerkers te worden gecreëerd. De lichamelijke belasting van de medewerker dient zoveel mogelijk beperkt te worden. De werking van alle materialen en machines dient deugdelijk en veilig te zijn. Alle middelen, materialen en machines dienen zo te worden ingezet dat ze een optimale werking hebben. De Opdrachtnemer dient dagelijks schone materialen te gebruiken.

De Opdrachtnemer dient het personeel te instrueren werkkasten af te sluiten en schoonmaakmiddelen en schoonmaakkarren niet onbeheerd te laten zodat bezoekers de middelen en materialen niet oneigenlijk kunnen gebruiken.

Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden, inclusief de afroepwerkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit het ARBO Convenant Schoonmaak- en glazenwasserbranche. De Opdrachtnemer 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 gecertificeerde personen. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte of sanitaire ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard. Elektrisch materieel en persoonlijke beschermingsmiddelen moeten periodiek worden gecontroleerd, waarbij de frequentie afhangt 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. De Opdrachtnemer dient, indien de Opdrachtgever daarom vraagt, aan te tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan de Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor instructie van protocollen en richtlijnen (waaronder milieuriichtlijnen) aan haar medewerkers.

De Opdrachtnemer dient bij gunning zorg te dragen voor afdoende bescherming van de medewerkers middels persoonlijke beschermingsmiddelen. Het toereikend zijn van deze beschermingsmiddelen zal onderdeel van de RI&E zijn. De kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Milieu

De Opdrachtnemer zal na gunning alle relevante AI (Arbo-Informatie)-bladen van de toe te passen producten/reinigingsmiddelen overhandigen aan de Opdrachtgever.

Milieu is een belangrijk aspect, dat directe raakvlakken heeft met de schoonmaak. Bij de uitvoering van de opdracht dient de Opdrachtnemer zich te houden aan de milieuaspecten uit de criteria voor duurzaam inkopen van schoonmaak uitgegeven door het ministerie van Infrastructuur en Milieu (versie 1.6, oktober 2011). Het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu wordt door de opdrachtgever geëist. De Opdrachtnemer dient bij de werkzaamheden aandacht te besteden aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt de Opdrachtnemer voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, doseersystemen en –hulpmiddelen. Indien nodig verstrekt de Opdrachtnemer daartoe schriftelijke voorschriften en instructies.

De Opdrachtnemer dient alle van toepassing zijnde bepalingen uit de Wet Milieubeheer, die betrekking hebben op de dienstverlening bij de Opdrachtgever in acht te nemen en hiernaar te handelen. Chloor- of fosfaathoudende schoonmaakmiddelen mogen niet worden gebruikt.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het veilig en milieuverantwoord opslaan van middelen, materialen en machines (in een door de Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimte). De Opdrachtgever kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventuele schade als gevolg van het op onjuiste wijze hanteren van middelen, machines en materialen. Daarentegen zal de Opdrachtnemer wel aansprakelijk gesteld worden voor schade aan gebouwen en/of inboedel of letsel aan personen van de Opdrachtgever als gevolg van onjuiste hantering of opslag van middelen, materialen en machines door de Opdrachtnemer.

2.4.7 Bedrijfsmiddelen van Opdrachtgever

Gebruik van bedrijfsmiddelen Opdrachtgever

Het is de Opdrachtnemer verboden om bedrijfsmiddelen van de Opdrachtgever zonder overleg te gebruiken, zoals bijvoorbeeld computers of andere apparatuur, (die niet aan de Opdrachtnemer beschikbaar gesteld zijn). Bij overtreding van deze regel kan de betrokken medewerker de toegang tot de locatie worden onttrokken.

Opdrachtnemer dient er rekening mee te houden dat het nog niet zeker is of er wasruimtes op locatie aanwezig zullen zijn. Dit wordt tot nader order intern beoordeeld.

Schade (aan bedrijfsmiddelen van de) Opdrachtgever

Opdrachtnemer is aansprakelijk voor alle schade die door opdrachtgever wordt geleden als gevolg van het door opdrachtnemer ingezette personeel.

Opdrachtnemer is aansprakelijk voor door opdrachtnemer ontstane schade aan gebouwen, inventaris, personen of eigendommen van opdrachtgevers personeel, cliënten en bezoekers. Opdrachtgever zal een schadeval binnen een maand na de gebeurtenis bij opdrachtnemer melden.

Nutsvoorzieningen

Gas, elektra en water worden niet berekend. De leiding van de Opdrachtnemer zal toezien op een zuinig gebruik van de genoemde voorzieningen en op alle bij het gebruik daarvan in acht te nemen veiligheidsmaatregelen, in het bijzonder waar het betreft elektrisch aangedreven apparaten.

2.4.8 Implementatie

Implementatie

De geselecteerde Opdrachtnemer dient vier weken na gunning een implementatieplan aan de Opdrachtgever aan te leveren. Onderdeel van het implementatieplan is een communicatieplan waarin wordt beschreven op welke wijze medewerkers van de Opdrachtgever worden geïnformeerd over welke werkzaamheden zij mogen verwachten van de schoonmaak met ingang van de nieuwe Overeenkomst. De Opdrachtnemer voert tijdens de implementatie hetgeen uit zoals beschreven in het implementatieplan. Het implementatieplan dient minimaal te bestaan uit de volgende onderdelen:

- Hoe eigen medewerkers mee te nemen in de ambitie en doelstellingen van het Dordthuis en daarbij de verwachte houding en gedragsvormen van opdrachtnemer om hier een proactieve bijdrage aan te leveren.
- Communicatie(plan) intern en extern;
- Inventarisatie van gegevens (bijvoorbeeld gebouw specifieke zaken, RI&E 's). De verantwoordelijkheden van de schoonmaakmedewerkers (bijvoorbeeld met betrekking tot sleutels, alarmcodes, sluiting van panden, ed.) dienen goed te worden afgestemd en te worden vastgelegd;
- Activiteiten met betrekking tot de personele organisatie (bijvoorbeeld informatiebijeenkomsten, gesprekken, werving & selectie, opleiding);
- Activiteiten met betrekking tot planningen (bijv. planning periodiek werk, glasbewassing);
- Activiteiten met betrekking tot inregelen processen en systemen (bijv. facturatie);
- Kwaliteit en evaluatie;
- Planning implementatie.

Taken en verantwoordelijkheden dienen te worden gekoppeld aan de verantwoordelijke functionaris. De rollen en verantwoordelijkheden voor Gemeente Dordrecht dienen duidelijk te zijn.

Aanvang contract staat gepland op 1/4/2026. Vanaf 1/8/2026 zal het Dordthuis in gebruik genomen worden door de gebruikers. In de tussentijdse periode van 1/4/2026 tot 1/8/2026 zal gekozen worden voor uitvoering aangepaste werkzaamheden op project/regie basis.

De implementatie dient minimale invloed te hebben op het primaire proces. De implementatie wordt afgerond wanneer alle punten opgenomen in het implementatieplan zijn uitgevoerd en goedgekeurd door Opdrachtgever.

De eerste kwaliteitscontrole zal niet eerder dan drie maanden na start van de overeenkomst worden uitgevoerd.

Beëindiging van de overeenkomst

Bij beëindiging of ontbinding van de Overeenkomst dient de Opdrachtnemer te garanderen te komen tot een effectieve en geruisloze overdracht van werkzaamheden aan een eventuele nieuwe Opdrachtnemer. Alle geactualiseerde gegevens welke Opdrachtnemer met betrekking tot de Overeenkomst in bezit heeft, worden op eerste verzoek digitaal aan de Opdrachtgever ter beschikking gesteld.

Materialen, middelen en machines ingezet voor de onderhavige opdracht blijven eigendom van de Opdrachtnemer en dienen bij beëindiging van de Overeenkomst door Opdrachtnemer verwijderd te worden uit het pand.

Uiterlijk 3 maanden na aanvang van de Overeenkomst, levert Opdrachtnemer een EXIT-plan aan waarin in ieder geval maar niet uitsluitend een geruisloze overdracht wordt beschreven.

2.5 Wensen t.a.v. de opdracht

De gemeente Dordrecht en haar partners delen kernwaarden als 'Samen meer', 'Gelijkwaardig', 'Duidelijk' en 'Inventief'. Vanuit deze waarden geven we invulling aan onze rol als publieke organisatie: inclusief, toegankelijk en maatschappelijk betrokken. Een belangrijk onderdeel hiervan is de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Opdrachtgever ziet dit als een kans om daadwerkelijk bij te dragen aan participatie, werkervaring, en duurzame arbeidsinpassing. De FMO kiest bewust voor een bovengemiddelde inzet van participatie-medewerkers in passende facilitaire processen, met als doel ontwikkeling, zelfstandigheid en (waar mogelijk) door groei naar regulier werk. Het besloten gebied van het Dordthuis zal onder de dienstverlening van de inbestede partij komen te vallen. Het publieke gebied en de avond/weekend uren zijn onderdeel van de scope van deze opdracht.

Uitgangspunten binnen facilitaire dienstverlening Dordrecht

- Ontwikkeling en empowerment

De inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt heeft het doel om deze groep medewerkers kansen te bieden voor persoonlijke en professionele groei met als ultieme doelstelling om door te ontwikkelen naar een reguliere aanstelling binnen of buiten de gemeente. Om deze reden wordt gericht gezocht naar een partner die hier zichtbaar aan wil bijdragen doormiddel van proactieve kennisdeling.

- Eigenaarschap op kwaliteit én verantwoordelijkheid

De inzet van medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt doet geen afbreuk aan de gevraagde kwaliteit en doelgerichtheid van de dienstverlening. Er wordt geen onderscheid gemaakt tussen de reinheidsnormen van het publieke gebied en van het besloten gebied. Verantwoordelijkheid voor zowel de kwaliteit van betreffende dienstverlening alsmede de toepassing van de maatschappelijke uitgangspunten wordt bij de inbestede uitvoerende partij belegd om integraal eigenaarschap te kunnen waarborgen.

Uitwerking naar dienstverlening binnen het Dordthuis

Het ambitieniveau van het Hospitality-concept (met name horeca) als ook de ruimere openstellingstijden van de publieke omgeving vraagt om de inzet van gespecialiseerde, externe dienstverleners.

Om bovenstaande uitgangspunten beheersbaar en resultaatgericht te kunnen combineren is gekozen voor een tweeledige aanpak.

1. De uitvoering van diverse facilitaire (basis)taken binnen het facilitaire proces vinden vanuit de directe aansturing en coördinatie van de FMO plaats. De FMO continueert en intensiveert de samenwerking met Drechwerk om continuïteit van de dienstverlening en het resultaat van maatschappelijke doelstellingen te waarborgen. Door een verbreding van het takenpakket bieden we mogelijkheden voor een deel van de groep medewerkers om zich te ontwikkelen en daadwerkelijk door te stromen naar een reguliere werkplek elders.
2. Meer specialistisch taken of werkzaamheden die buiten de reguliere werktijden vallen, worden ondergebracht bij een marktpartij. Bij de aanbesteding van betreffende diensten wordt dit in de vorm van een SROI-taakstelling opgenomen in het programma van eisen (zie ook bijlage A5 van de Aanbestedingsdocumenten). Er moet voldaan worden aan de kritische ondergrens van

5%. Hoger commitment op inzet van SROI leidt tot een hogere waardering op dit aandachtsgebied. De wijze waarop de leverancier aan deze SROI-verplichting voldoet, valt onder de verantwoordelijkheid van de leverancier (zie GC-1.3). De FMO ziet samen met inkoop erop toe dat aan de overeengekomen SROI-doelstelling wordt voldaan.

DEEL 3 Bijlagen

Bijlage 1: Dienstverleningsconcept

Bijlage B1 PvEenW Dienstverleningsconcept Dordthuis bij 250091GDD.pdf

Bijlage 2: Vloerafwerking en materialen

[Bijlage B2.1 - Vloerafwerking begane grond](#)

Bijlage B2.2 - Vloerafwerking eerste verdieping

Bijlage B2.3 - Vloerafwerking tweede verdieping

Bijlage B2.4 - Kleur en materiaalstaat

Bijlage 3: Reinheidsnormen Dordthuis

Bijlage B3 PvEenW Reinheidsnormen 250091GDD def. pdf

Bijlage 4: Plattegronden Dordthuis

[Bijlage B4 PvEenW- Plattegronden Dordthuis_BG tm 7e verdieping \(22032024\).pdf](#)

Bijlage 5: Ambitiedocument Duurzaamheid Dordthuis

Bijlage B5 PvEenW Ambitiedocument Duurzaam Dordthuis.pdf

Bijlage 6: Four-pager Duurzaam Dordthuis

Bijlage B6 PvEenW Four-pager Duurzaam Dordthuis geconcretiseerd.pdf

Bijlage 7: Visual Duurzaam Dordthuis

Bijlage B7 PvEenW Visual Duurzaam Dordthuis.pdf