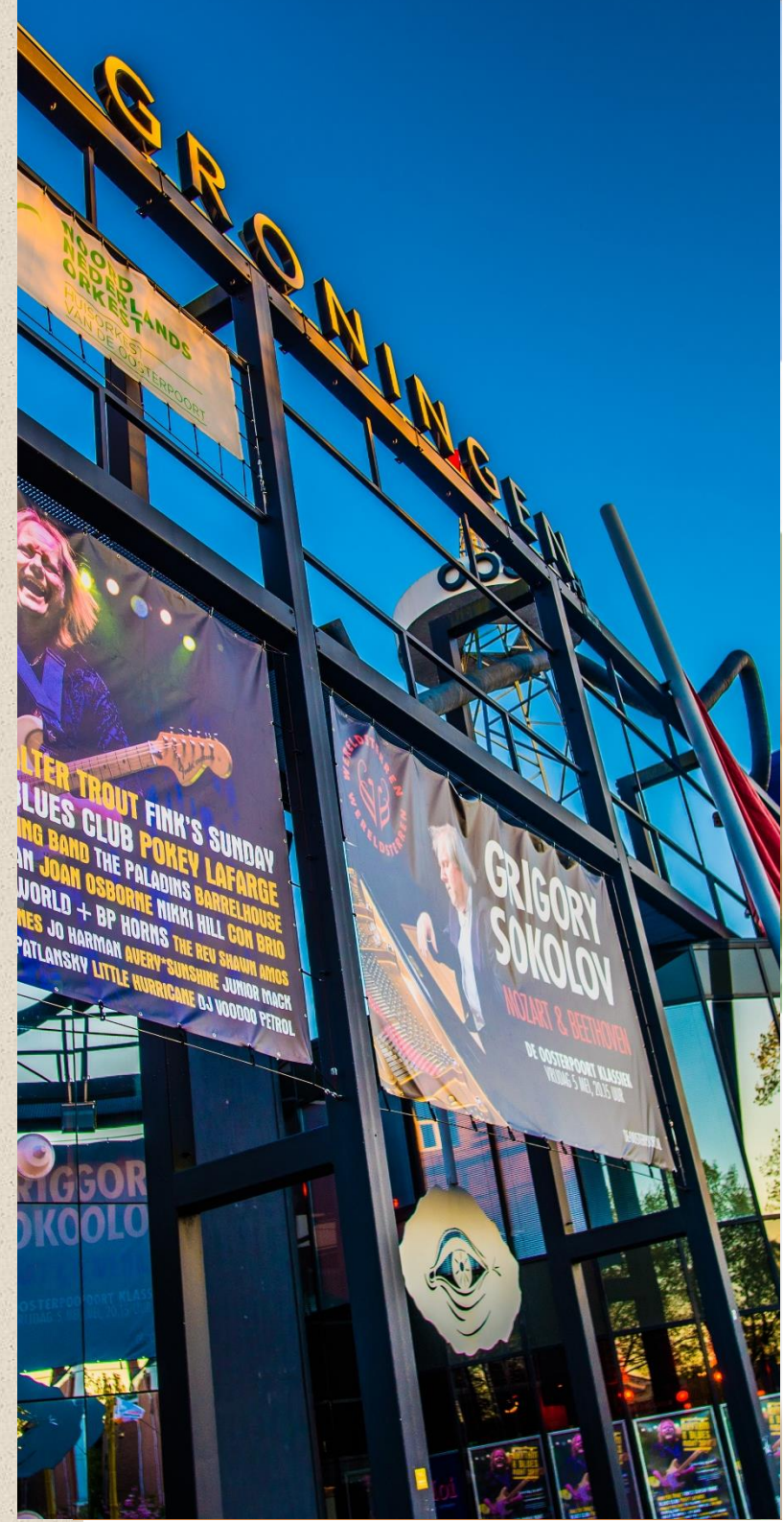


Programma van Eisen

EUROPESE AANBESTEDING SPOT GRONINGEN



INHOUDSOPGAVE

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING.....	3
1.1. MISSIE.....	3
1.2. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT	3
1.3. KERNWAARDEN	3
1.4. SCOPE	4
1.5. DE LOCATIES.....	4
1.6. VARIABELE KOSTEN PER JAAR	5
1.7. ZAALGEBRUIK	5
1.8. BUDGET JAARPRIJS.....	7
1.9. EUROSONIC NOORDERSLAG.....	7
1.10. COÖRDINATIE EN AANSTURING	7
1.11. WERKBARE DAGEN	7
1.12. WERKTIJDEN	8
1.13. KWALITEITSONTWERP	8
1.14. GRAFFITI	8
1.15. GLADHEIDSBESTRIJDING.....	8
1.16. BRANDWEREND IMPREGNEREN	8
1.17. SUMMER STAGES	9
1.18. AFVALTRANSPORT	9
1.19. CONTRACTMUTATIES	9
1.20. PARKEREN	9
1.21. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE.....	9
1.22. NULMETING	9
2. REGIEWERKZAAMHEDEN	10
2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN	10
2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN	10
3. GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD	10
3.1. PRIJZEN	10
3.2. INVENTARISATIE GLAS EN GEVELONDERHOUD.....	10
3.3. RISICO-INVENTARISATIE EN -EVALUATIE (RI&E).....	10
3.4. PLANNING GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD	11

3.5. UITVOERING GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD.....	11
3.6. VEILIGHEIDSVORSCHRIFTEN GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD	11
3.7. OPLEVERING GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD	11
4. SANITAIRE VOORZIENINGEN	12
5. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU	12
5.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES	12
5.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID	12
5.3. MILIEU.....	12
5.4. DUURZAAMHEID	13
6. PERSONEEL EN ORGANISATIE.....	14
6.1. UITVOEREND PERSONEEL	14
6.2. LEIDING	14
6.3. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG	14
6.4. LEGITIMATIE	14
6.5. BEDRIJFSKLEDING	14
6.6. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN	15
6.7. VEILIGHEID	15
6.8. SOCIAL RETURN	15
6.9. SCHADE.....	15
7. COMMUNICATIE.....	15
7.1. NEDERLANDSE TAAL	15
7.2. OVERLEG TUSSEN SPOT EN DIENSTVERLENER	16
7.3. MANAGEMENTINFORMATIE	16
7.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN	16
7.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK.....	16
8. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI).....	17
8.1. KWALITEITMEETSISTEEM.....	17
8.2. BESCHRIJVING MEETMETHODIEK	17
8.3. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS	18
8.4. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT	18
8.5. KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING DIENSTVERLENER AUDIT	19
BIJLAGE P1 KWALITEITSONTWERP	19
BIJLAGE P2 UITVOERING SOCIAL RETURN 3.0 - 2025SROI	19
BIJLAGE P3 HUISREGELS	19

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1. MISSIE

Als onderdeel van de gemeente Groningen wil De Oosterpoort & de Stadschouwburg (SPOT) in het hart van de samenleving een inspirerend actueel, gastvrij en technisch optimaal podium bieden aan belangwekkende kunstenaars en daar zoveel mogelijk, maar vooral het juiste publiek bij zoeken dat van dat aanbod in een gastvrije, comfortabele en passende ambiance kennis kan nemen.

1.2. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT

SPOT heeft de volgende doelen geformuleerd:

- SPOT zoekt een dienstverlener die als vanzelfsprekend en vanuit intrinsieke motivatie aandacht voor haar personeel heeft en voor het instrueren, opleiden en begeleiden van de medewerkers in hun dagelijkse werk waardoor medewerkers een fijne baan hebben en weten wat van hen verwacht wordt. Dit betekent een team van goed opgeleide, betrokken medewerkers die langdurig op de locaties kunnen blijven werken en daardoor kwaliteit kunnen leveren.
- SPOT zoekt een dienstverlener die flexibel is en haar dienstverlening, kan meebewegen met de dynamiek op de locaties en die beschikt over een capabel betrokken projectmanagement. Het projectmanagement realiseert continuïteit in de begeleiding en aansturing van de medewerkers enerzijds en communiceert actief en optimale met de diverse afdelingen van SPOT anderzijds.
- SPOT verwacht volledige transparantie in de samenwerking. Een transparante samenwerking houdt in dat altijd inzichtelijk is voor alle betrokkenen wat er is afgesproken, dat verwachtingen helder zijn en communicatie over er weer gemakkelijk en vanzelfsprekend verloopt.
- SPOT zoekt een dienstverlener die pro-actief met voorstellen komt de dienstverlening te verbeteren en nieuwe ontwikkelingen in de branche te implementeren zoals robotisering en sensing.

1.3. KERNWAARDEN

Naast bovenstaande doelstellingen zijn er een aantal kernwaarden welke SPOT graag terug ziet in de relatie met de toekomstige dienstverlener.

Pro-activiteit

SPOT verwacht van de dienstverlener dat zijn organisatie en haar medewerkers proactief handelen; dat men verantwoordelijkheid- en initiatieven neemt om de dienstverlening continue te verbeteren en te optimaliseren.

Hands-on mentaliteit

SPOT is een hands-on organisatie. Dit is terug te vinden in directe wijze van bejegening en communicatie binnen SPOT maar ook richting leveranciers. De focus ligt bij het handelen en communiceren te allen tijde op het gezamenlijk overeengekomen resultaat. Het motto luidt; zeg wat je doet en doe wat je zegt. Door de aard van de organisatie wordt van de dienstverlener verwacht dat deze snel inspeelt op vragen en wensen.

Professionaliteit

Dienstverlening is een vak. SPOT verwacht van de dienstverlener dat deze zijn vak verstaat en dat de dienstverlener zijn kennis, vaardigheden en creativiteit optimaal gebruikt ten behoeve van een optimale dienstverlening.

Flexibiliteit

SPOT is een unieke en zeer dynamische omgeving. Met name op locatie De Oosterpoort is er dagelijks een ander soort gebruik van de ruimten en zalen. Ook de vervuilinggraad zal sterk fluctueren afhankelijk van de voorstelling of evenement. Naast geprogrammeerde voorstellingen en evenementen zullen er ad hoc activiteiten plaatsvinden. Dit kan bijvoorbeeld het verzoek zijn om, bij afwezigheid van de huismeester, een leverancier toegang tot de locatie te geven. Al met al vereist de aard van SPOT organisatie een grote mate van flexibiliteit en dienstverlenende houding van de dienstverlener om een succesvolle samenwerking te bereiken.

HACCP wetgeving

Op de locaties van SPOT is professionele horeca aanwezig. In de keukens en het bargedeelte van SPOT gelden de strenge eisen met betrekking tot HACCP wetgeving. SPOT verwacht van de dienstverlener dat er zorgvuldig en correct volgens de geldende hygiëne eisen wordt gewerkt.

Hospitality

SPOT vindt het belangrijk dat bezoekers zich welkom en prettig voelen tijdens hun bezoek aan de locaties. Aangezien de medewerkers van de schoonmaakdienstverlener ook in contact komen met bezoekers, verwacht SPOT dat de medewerkers die door de dienstverlener worden ingezet over een hospitality mentaliteit beschikken voor een optimale interactie met de bezoekers maar ook met de overige gebouwgebruikers.

1.4. SCOPE

De scope van de opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

- * het verzorgen van resultaatgericht schoonmaakonderhoud;
- * het uitvoeren van glasbewassing;
- * het uitvoeren van additionele werkzaamheden;
- * voorraadbeheer voor de sanitaire voorzieningen en/of de vullingen;
- * het uitvoeren van ad-hoc (regie) werkzaamheden, die niet in de overeenkomst zijn vastgelegd maar wel gerelateerd zijn aan schoonmaakdienstverlening.
- * Specialistische ondersteuning productieproces van De Oosterpoort. Dit betreft het uitvoeren van diverse taken op locatie zoals beschreven in het calculatiemodel.

1.5. DE LOCATIES

De Stadsschouwburg is gebouwd in 1883 aan de Turfsingel in Groningen. De Stadsschouwburg biedt een podium aan verscheidene muziek-, dans-, zang-, toneel- en cabaretgezelschappen. De Stadsschouwburg is een Rijksmonument met veel trappen, op veel plekken hebben we tapijt. Er is een Artiestencafé, een artiestenfoyer en twee foyers waar drankjes worden verkocht.

Er is geen professionele keuken in de Schouwburg, maar het gebouw beschikt wel over een beperkte keuken faciliteit van waaruit eenvoudige warme maaltijden kunnen worden geserveerd.

De Oosterpoort is gesitueerd aan de Trompsingel in Groningen. In 1971 werd de eerste paal geslagen. In 1973 werd het voor het eerst in gebruik genomen. In De Oosterpoort treden zowel klassieke gezelschappen als popbands op. Tevens worden er congressen, festivals, symposia en vergaderingen en bedrijfsfeesten gehouden. Er is een Grote Zaal die maximaal aan 2000 gasten ruimte biedt en een Kleine Zaal, waar maximaal 800 bezoekers in kunnen. In De Oosterpoort is een restaurant aanwezig, een volwaardige grootkeuken en diverse bars. De vloeren bestaan deels uit tegels en uit linoleum, gietvloer en deels uit vloerbedekking. De Oosterpoort bestaat uit drie bouwlagen.

Zoals eerder vermeld betreft de organisatie twee locaties in Groningen, namelijk de Stadsschouwburg aan de Turfsingel en De Oosterpoort aan de Trompsingel. De diensten en producten van Facilitaire Zaken spelen zich grotendeels af op deze locaties met een uitzondering daar gelaten; op meerdere momenten door het seizoen wordt er ook op buitenlocaties geprogrammeerd.

Aangezien de primaire functie van de twee locaties het bieden van podia is, dienen de gasten, artiesten en andere bezoekers naar de locaties toe te komen. De marktdekking van SPOT is groot; jaarlijks komen zo'n 400.000 gasten naar de evenementen en wordt het gebouw door ook nog eens zo'n 200.000 andere bezoekers bezocht. Met nationale en internationale artiesten wordt een groot scala aan gasten aangetrokken.

Naast artiesten uit binnen- en buitenland biedt SPOT ook ruimte aan twee huisgezelschappen. Het Noord Nederlands Orkest en het Noord Nederlands Toneel (NNO & NNT). Daar waar het NNO repeteert en onder meer optreedt in De Oosterpoort, doet het NNT dit in de Stadsschouwburg.

Ons aanbod van voorstellingen en de repetities van de huisgezelschappen heeft tot gevolg dat er in onze gebouwen vaak meerdere voorstellingen in meerdere zalen op een dag plaatsvinden, met tussentijdse ombouw en schoonmaak tot gevolg.

Tussen een ochtendrepetitie, een avondvoorstelling en nachtprogramma zitten dan in 24 uur 4 ombouw- en schoonmaakmomenten, en dat in meerdere zalen.

1.1.3 Facilitaire Zaken

De afdeling bestaat uit 4 teams die elk hun verantwoordelijkheid hebben; Facilitaire Zaken (FZ)). De afdeling wordt aangestuurd door een Afdelingshoofd. De beide gebouwen vallen onder het beheer van deze afdeling.

Facilitaire Zaken

Het afdelingshoofd Facilitaire Zaken is verantwoordelijk voor de facilitaire afdeling. FZ bestaat uit: officemanagers projecten, de Technische Dienst-medewerkers, huismeesters, portiers en een Centraal Meldpunt.

Schoonmaak

De schoonmaak bij SPOT is uitbesteed. Zij zijn verantwoordelijk voor de schoonmaak binnen SPOT in beide gebouwen.

Podiumtechniek

Het hoofd Podiumtechniek is verantwoordelijk voor alle techniek op en rond de podia in de Oosterpoort en de Stadsschouwburg, en eventueel in andere gebouwen waar SPOT iets programmeert. Vanuit dit team worden opdrachten tot ombouw van zalen, podia en andere ruimtes verstrekt.

Samenwerking podiumtechniek en schoonmaakdienstverlening

De schoonmaakdienstverlener voert op de locatie Oosterpoort, naast de reguliere schoonmaakwerkzaamheden, onder andere de volgende taken uit:

- Stoelen uit de zaal halen en weer terugplaatsen.
- Opbouwen en afbouwen van podia door het hele gebouw.
- Vergroten en verkleinen van het podium van de Grote Zaal.
- Verkleinen van de Grote Zaal d.m.v. gordijnen.
- Ombouwen van de Kleine Zaal (diverse opstellingen van de tribunes).
- In de gaten houden van de staat van onderhoud van de losse podiumdelen en verrijdbare stoelen en afwijkingen melden bij centraal meldpunt.
- Vergaderzalen inrichten.
- Hand- en spandiensten verrichten zoals bijvoorbeeld het plaatsen van een vleugel.

De dienstverlener voert deze werkzaamheden geheel zelfstandig uit, daar zijn geen medewerkers van SPOT bij betrokken.

De werkzaamheden vinden plaats op wisselende tijden, verdeeld over zeven dagen per week 24 uur per dag, de meeste werkzaamheden duren niet langer dan 2 of 5 uur (meer tijd is vaak niet beschikbaar tussen de activiteiten en voorstellingen). Door de strakke schema's, wisselende tijden en werkzaamheden, is er een zorgvuldige afstemming podiumtechniek en de dienstverlener essentieel zodat beide disciplines elkaar niet in de weg lopen. Vanuit de dienstverlener verwacht SPOT hierin een pro actieve rol.

Het productieproces (de voortgang van activiteiten voorstellingen en optredens) heeft altijd voorrang en mag geen vertraging oplopen. Dit betekent dat er een continue afstemming met Podiumtechniek plaatsvindt. Zij bepalen welke activiteiten wanneer en in welke volgorde moeten plaatsvinden. Veel activiteiten zullen moeten worden gecombineerd. Ook de afstemming intern bij de dienstverlener is essentieel. Wat krijgt voorrang. De zaal zal eerst moeten worden schoongemaakt voordat er stoelen ingezet kunnen worden of een podium kan worden opgebouwd.

Of juist andersom, worden de stoelen eerst schoongemaakt voordat zij uit de zaal worden gehaald. Dagelijks gaat het hier om afweging en prioritering tussen Podiumtechniek en schoonmaak om er voor te zorgen dat binnen het beschikbare tijdsblok de zaal of ruimte klaar is voor gebruik.

1.6. VARIABELE KOSTEN PER JAAR

In het calculatiemodel zijn diverse werkzaamheden weergegeven welke door de dienstverlener indien nodig uitgevoerd worden. Het betreft specialistische ondersteuning en andere diverse activiteiten. De dienstverlener geeft hiervoor prijzen op in het calculatiemodel. De aangegeven aantallen, frequenties en tijdsbesteding per activiteit is een indicatie, gebaseerd op gegevens uit voorgaande jaren. De dienstverlener kan aan deze indicatie geen rechten ontleen.

1.7. ZAALGEBRUIK

Het zaalgebruik is heel wisselend. De mate van schoonmaak is afhankelijk van de aard van het gebruik. In het calculatiemodel (tabblad zaalgebruik) zijn de gebruiksvariabelen opgenomen waarbij tevens een indicatie van aantallen is weergegeven. De dienstverlener geeft hiervoor prijzen op in het calculatiemodel. De aangegeven frequentie is een indicatie, gebaseerd op gegevens uit voorgaande jaren. De dienstverlener kan aan deze indicatie geen rechten ontleen.

De volgende soorten zaalgebruik worden in het calculatiemodel gebruikt.

Soort evenement	Locatie
<i>Pop concert seated</i>	<i>Grote zaal - OP</i>
Er staan alleen stoelen in de zalen. Er is geen publiek dat staat. Er is meer vervuiling dan bij een klassiek concert. Dit zit vooral in de vervuiling van de kleedkamers, artiestenfoyer, toiletten en foyer van de zaal. Ook worden er bij pop seated drankjes en eten mee de zaal in genomen.	
<i>Pop concert</i>	<i>Grote zaal - OP</i>
De tribunes zijn beschikbaar om te zitten en het publiek kan op de vloer staan. Mensen lopen vaak in en uit met drinken. Vooral op de vloer is het dan vaak vervuild door gemorste drank en mogelijk wat lege statiegeld bekers.	

<i>Festival</i>	<i>Grote zaal - OP</i>
Een festival is nooit alleen in de GZ maar vaak in het hele gebouw of delen er van. Het publiek beweegt zich beweegt door de diverse ruimtes, barren zijn open en er zijn extra verkooppunten voor eten, drinken en merchandise. Afhankelijk van het muziekgenre is de zaak dan behoorlijk vervuild. Zo ook de toiletruimtes.	
<i>Concert klassiek</i>	<i>Grote zaal - OP</i>
Is 'seated' en vaak wat ouder publiek. Publiek blijft zitten, verlaat deels de zaal tijdens de pauze. Tegenwoordig hebben we ook de portemonneeloze pauze dus dan staan er drankjes klaar in de pauze in de foyer. Het publiek neemt over het algemeen niet de glazen mee de zaal in.	
<i>Voorstelling</i>	<i>Grote zaal - OP</i>
Vaak 'dans'. Is 'seated' dus zie hier boven.	
<i>Repetitie</i>	<i>Grote zaal - OP</i>
Het NNO repeteert vaak. De stoelen staan allemaal in de zaal. Soms is er eigen publiek aanwezig dat de zaak wel vervuilt. Soms is de repetitie tevens lunchconcert dus dan zijn bezoeker van buiten welkom. Denk dan aan een 100 bezoekers.	
<i>Congres</i>	<i>Grote zaal - OP</i>
Is bijna nooit in de GZ. Meestal deel van het gebouw en dan plenair in de KZ. De nevenruimtes rondom de zalen zijn dan vaak ingericht met stands en zitjes.	
<i>Concert seated</i>	<i>Kleine zaal - OP</i>
Zie GZ	
<i>Pop concert</i>	<i>Kleine zaal - OP</i>
Deels seated, ook de balkons, en deels staand. Mensen lopen heen en weer de zaal in en uit.	
<i>Festival</i>	<i>Kleine zaal - OP</i>
Nooit alleen in de KZ. Kz kan uiteraard wél een onderdeel zijn	

<i>Concert klassiek</i>	<i>Kleine zaal - OP</i>
Seated met bijgeplaatste stoelen. Niemand staat. Alleen naar buiten in de pauze.	
<i>Voorstelling</i>	<i>Kleine zaal - OP</i>
idem	
<i>Repetitie</i>	<i>Kleine zaal - OP</i>
Gebeurt heel sporadisch	
<i>Congres</i>	<i>Kleine zaal - OP</i>
Vaak -deel- gebouw en plenair in de KZ. In en uit lopend publiek.	
<i>Concert seated</i>	<i>Binnenzaal - OP</i>
Losse stoelen geplaatst. Mensen kunnen in en uit lopen.	
<i>Pop concert</i>	<i>Binnenzaal - OP</i>
Staand. Mensen lopen in en uit.	
<i>Festival</i>	<i>Binnenzaal - OP</i>
De Binnenzaal is dan onderdeel van het festival. Er staat een apart podium	
<i>Concert klassiek</i>	<i>Binnenzaal - OP</i>
Zie concert seated	
<i>Voorstelling</i>	<i>Binnenzaal - OP</i>
idem	
<i>Repetitie</i>	<i>Binnenzaal - OP</i>
Eigenlijk nooit	
<i>Congres</i>	<i>Binnenzaal - OP</i>
Onderdeel van een groter geheel. Incidenteel,	

1.8. BUDGET JAARPRIJS

Op basis van de frequenties en opgegeven prijzen van de dienstverlener wordt een budgetbedrag per jaar vastgesteld. Dit budgetbedrag is de basis waarop maandelijks door de dienstverlener wordt gefactureerd maar is niet de definitieve contractprijs. Door het dynamische karakter van de dienstverlening is de feitelijke contract jaarprijs pas na afloop van het betreffende jaar bekend. De dienstverlener kan dan ook geen rechten ontleen aan het vastgestelde budgetbedrag.

De dienstverlener houdt in het calculatiemodel de uitgevoerde variabele werkzaamheden bij die in de voorliggende maand zijn uitgevoerd. Het actuele calculatiemodel wordt in de 1^e week van de nieuwe maand bij SPOT aangeleverd. In het actuele calculatiemodel is in het tabblad “Financiële verrekening” inzichtelijk hoe het budgetbedrag zich verhoudt tot de feitelijk gemaakte kosten. Op basis van voortschrijdend inzicht gedurende het jaar ten aanzien van de variabele activiteiten kan door SPOT besloten worden dat het maandelijkse factuurbedrag naar beneden of naar boven wordt aangepast.

1.9. EUROSONIC NOORDERSLAG

ESNS (Eurosonic Noorderslag) is een onafhankelijk platform dat Europees muziktalent wereldwijd in de schijnwerpers zet. ESNS biedt Europese artiesten – met speciale aandacht voor Nederlands talent – de kans om door te breken en uit te groeien tot de headliners van morgen. Elke jaar in januari verandert Groningen in het kloppende hart van de Europese muziekindustrie, wanneer ESNS haar showcasefestival en muziekconferentie bij SPOT organiseert.

Ter indicatie* betreft het de volgende inzet:

- Oosterpoort dagschoonmaak 400 uur
- Oosterpoort nacht/avond schoonmaak 100 uur
- Stads schouwburg dagschoonmaak 30 uur
- Oosterpoort Podiumbouw 60 uur

* **Aan deze indicatie kunnen geen rechten worden ontleent.**

De werkzaamheden die door de dienstverlener voor ESNS worden uitgevoerd worden afgestemd tussen ESNS en de dienstverlener en door de dienstverlener rechtstreeks gefactureerd aan ESNS. Alle activiteiten en afspraken voor- en met ESNS vallen buiten overeenkomst tussen SPOT en de dienstverlener.

1.10. COÖRDINATIE EN AANSTURING

Door de dynamische omgeving van SPOT wordt er veel aansturing en coördinatie van de leidinggevenden van de dienstverlener verwacht. De programmering is vier weken vooraf inzichtelijk in het boekingssysteem van SPOT voor alle stakeholders waaronder de dienstverlener. Voor detail afspraken zorgt de dienstverlener voor afstemming met Podiumtechniek. Daarnaast houdt de dienstverlener rekening met onverwacht wisselende plannings in de programmering van het SPOT waardoor ook de plannings van schoonmaakwerkzaamheden en specialistische ondersteuning zal worden aangepast. Deze aanpassingen hebben direct invloed op de personele inzet van de dienstverlener. Maximale flexibiliteit en pro-activiteit van de dienstverlener is dan ook vereist.

Één week voor uitvoering van de werkzaamheden levert de dienstverlener een personele planning aan bij SPOT waarin duidelijk is aangegeven welke medewerkers op welke tijden worden ingezet.

1.11. WERKBARE DAGEN

Bij SPOT wordt gedurende zeven dagen per week schoongemaakt. Gedurende 48 weken per jaar worden er voorstellingen gehouden. In de zomerperiode (juni-juli-augustus) is de bezetting vaak wat lager. In deze minder druk bezette periode worden verbouwactiviteiten gepland. Per theaterseizoen zal de bezetting wisselen. Afhankelijk van de zaalprogrammering zal bepaald worden op welke dagen er schoonmaakwerkzaamheden verricht moeten worden. Dit zal op werkdagen, alsmede in het weekend zijn of in de nachtelijke uren afhankelijk van het soort evenement, het aantal bezoekers en de planning van de op opvolgende dag.

Van de dienstverlener wordt verwacht dat deze zich tot het uiterste inspant om de werkzaamheden zoveel mogelijk op maandag t/m vrijdag tijdens de reguliere werktijden van de schoonmaakbranche (06.00 uur en 21.30 uur) uit te voeren.

Naast de werkzaamheden die plaatsvinden op basis van de zaalprogrammering betreft een deel van de werkzaamheden vaste werkzaamheden die onafhankelijk van de zaalprogrammering uitgevoerd wordt. De betreffende ruimten zijn in het calculatiemodel met een vaste frequentie aangegeven.

De zaalprogrammering is vier weken vooraf bekend en wordt aan de dienstverlener verstrekt.

1.12. WERKTIJDEN

De werktijden voor het uitvoeren van het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud van zijn op dit moment als volgt:

Schoonmaakonderhoud vaste werkzaamheden

Stadsschouwburg	tussen 6.30 uur en 18.00 uur.
De Oosterpoort (regulier onderhoud)	tussen 6.30 uur en 18.00 uur.

Schoonmaakonderhoud afhankelijk van de zaal programmering.

Overdag, avond, nacht of weekend.

Specialistische ondersteuning productieproces

Overdag, avond. Incidenteel in de nacht en weekend bij festivals of bij kort op elkaar geprogrammeerde evenementen

De dienstverlener houdt er rekening mee dat geen dag het zelfde is qua bezetting en inzet van medewerkers. Zo kunnen er dagen zijn met meerdere voorstellingen maar ook dagen waarop geen voorstelling is.

De dienstverlener krijgt toegang tot het boekingsstelsel van SPOT zodat hij tijdig op de hoogte is van de geplande activiteiten en daar zijn personeelsbezetting op kan afstemmen. OPSB verwacht hierin van de dienstverlener een proactieve houding.

Naast inzicht in het boekingsstelsel verstrekt SPOT naar wens aanvullende informatie zoals aantal (verwachte) bezoekers (incl. lastminute kaarten), wel of geen pauze, wel of geen afterparty, eventuele bijzonderheden.

1.13. KWALITEITSONTWERP

SPOT verkiest het om geen werkprogramma voor te schrijven. De invulling van de werkzaamheden wordt volledig overgelaten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten.

Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het in Bijlage D1 kwaliteitsontwerp beschreven kwaliteitsniveau.

Voor het schoonmaakonderhoud van de keuken is hier een uitzondering op gemaakt. Hiervoor is een frequentieschema opgenomen die aan het kwaliteitsontwerp is toegevoegd.

1.14. GRAFFITI

Onder graffiti wordt verstaan alle vormen van aangebrachte opschriften en tekeningen op muren en andere elementen, zonder toestemming van SPOT. Onder graffiti wordt eveneens verstaan; stickers, affiches etc. Het werkgebied voor het verwijderen van graffiti behelst alle in de ruimtestaat vermelde ruimten.

Het verwijderen van graffiti, met een oppervlakte van < 0,2 m², van alle elementen is onderdeel van het reguliere schoonmaakproces. Het betreft alle elementen die gereinigd kunnen worden zonder dat hier specifieke bereikbaarheidsvoorzieningen voor ingezet dienen te worden genomen of waar speciale apparatuur voor nodig is. Tevens betreft het alleen de elementen die zich in het gebouw bevinden.

Alle graffiti wordt binnen 24 uur door de dienstverlener verwijderd. Dit geldt ook in het weekend en op feestdagen. Indien er sprake is van aanstootgevende graffiti (door SPOT te bepalen), wordt deze graffiti binnen 2 uur door de dienstverlener verwijderd. Deze 2 uur wordt gerekend vanaf het moment van constatering door de dienstverlener of na melding door SPOT aan de dienstverlener. Van de dienstverlener wordt hierin een proactieve houding verwacht.

1.15. GLADHEIDSBESTRIJDING

In de winterperiode is de dienstverlener verantwoordelijk voor het sneeuwvrij houden van de entreegebieden rond het gebouw en indien nodig het aanbrengen van strooimiddelen. De dienstverlener vangt direct met de werkzaamheden aan indien wordt geconstateerd dat er gladheidsbestrijding noodzakelijk is. De dienstverlener handelt proactief zonder een opdracht van SPOT af te wachten.

1.16. BRANDWEREND IMPREGNEREN

Decors, versiering en dergelijke dienen vanuit brandveiligheid geïmpregneerd te worden. Dit is in basis de verantwoordelijkheid van de partij die een voorstelling of evenement organiseert. Echter komt het voor dat dit niet is gebeurd. In die gevallen wordt van de dienstverlener verwacht dat deze het impregneren verzorgt. De dienstverlener heeft daarvoor de beschikking over medewerkers die gecertificeerd zijn voor het aanbrengen van brandvertragende middelen zoals DCP NO FLAME conform NEN 6064. In voorkomend geval kan de dienstverlener binnen 1 uur na melding met de werkzaamheden aanvangen.

1.17. SUMMER STAGES

In de maanden juni en juli organiseert SPOT grote concerten in het stadspark van Groningen. De dienstverlener verzorgt hiervoor het schoonmaakonderhoud van, onder andere, het terrein, de horeca locaties en kleedkamers. De werkzaamheden worden op basis van regie uitgevoerd.

1.18. AFVALTRANSPORT

De dienstverlener verzorgt de afvoer van alle afval naar de daarvoor bestemde containers of verzamelruimten. Naast het reguliere afval uit algemene ruimten betreft het GFT en restafval na afloop van concerten en grover afval ten gevolge van podium(af)bouw, pallets etc.

Bij SPOT wordt door bezoekers gebruik gemaakt van hard cups. Deze hard cups worden door de dienstverlener leeggegooid, ingezameld en ingeleverd bij de afwaskeuken van SPOT. Papierafval valt buiten de overeenkomst.

1.19. CONTRACTMUTATIES

Tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn wijzigingen niet uit te sluiten. Door locatie-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen 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 SPOT dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

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

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

De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het calculatiemodel.

De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutaties schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt de dienstverlener een financieel overzicht van alle mutaties.

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

Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van SPOT en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

1.20. PARKEREN

Er is voor medewerkers van de dienstverlener geen parkeerterrein op het terrein van SPOT beschikbaar. Parkeren vindt plaats op de openbare weg of de aangrenzende parkeergarage. Het is wel mogelijk om op het terrein van SPOT te laden en te lossen.

1.21. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE

Indien een pandemie/crisis zich voordoet, treedt SPOT 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 derhalve wijzigen.

Van de dienstverlener wordt verwacht dat deze zich optimaal inspant om flexibel mee te bewegen met de ontwikkelingen binnen het contractbedrag en, indien nodig, waar mogelijk de dienstverlening af te schalen.

1.22. NULMETING

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met SPOT en de huidige dienstverlener een nulmeting uit te voeren. Tijdens deze nulmeting beoordelen de partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden. Op basis van deze beoordeling spreekt de dienstverlener met SPOT en de vertrekkende dienstverlener af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend.

Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

De nulmeting wordt uiterlijk twee weken voor de start van de nieuwe schoonmaakovereenkomst uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden.

Wanneer partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming komen, kan de hulp van een onafhankelijke derde ingeroepen worden.

Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde zijn voor degene die hierom verzoekt.

Bij aanvang van de overeenkomst werkt de nieuwe dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg.

2. REGIEWERKZAAMHEDEN

2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN

Het is mogelijk dat SPOT, 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.

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

2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN

Enmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van SPOT. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van SPOT. Bij akkoord van ondertekent SPOT een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden.

3. GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD

3.1. PRIJZEN

De prijzen voor glasbewassing en gevelonderhoud worden aangeboden op basis van de frequenties zoals opgenomen in het calculatiemodel.

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 EN GEVELONDERHOUD

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum 1 januari 2025. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het door SPOT 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. Indien 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. SPOT behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert SPOT 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 SPOT ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.

3.4. PLANNING GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD

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 SPOT over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt SPOT schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.

Voorwaarden uitvoering

- Uitvoering vindt plaats in januari ná Eurosonic noorderslag en in september na de zomerstop.
- De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking.
- Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van SPOT.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van te voren schriftelijk gemeld aan SPOT. De dienstverlener geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.
- De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn.
- Ook op verzoek van SPOT kan worden afgeweken van de planning.

3.5. UITVOERING GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD

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 tevens deel van uit.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van locatiedelen bepaalde werkzaamheden niet worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit vooraf schriftelijk aan SPOT en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform Bijlage D1, Aanwijzingen glasbewassing.

SPOT stelt dienstverlener in de gelegenheid zijn werkzaamheden zonder belemmeringen uit te kunnen voeren en draagt er zorg voor dat:

- Papieren, plakband, stickers en verfresten van de ramen verwijderd zijn voordat de ramen worden gewassen.
- Vensterbanken leeg zijn.

3.6. VEILIGHEIDSVOORSCHRIFTEN GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD

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 de Arboret en Arbocatalogus.

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan SPOT 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 SPOT 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 SPOT gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan SPOT opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

3.7. OPLEVERING GLASBEWASSING EN GEVELONDERHOUD

De dienstverlener levert na afronding van de beurt de verschillende werkzaamheden op aan SPOT. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen.

Na oplevering wordt een werkbond getekend waarop staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, afgesproken beurtprijs of gewerkte uren en uurtarief, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord voorziet SPOT de werkbond van zijn naam en handtekening.

4. SANITAIRE VOORZIENINGEN

De dienstverlener is verantwoordelijk voor:

- Beheren van de voorraad van de sanitaire voorzieningen. Dit houdt in dat de dienstverlener SPOT 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.
- 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 SPOT hiervan direct in kennis.

5. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

5.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES

Op de locatie(s) van SPOT zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door de dienstverlener, gebruikte middelen aanwezig. De dienstverlener neemt deze op in het (digitaal) locatie informatieboek.

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door SPOT.

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

SPOT stelt opslagruimte gratis ter beschikking. De materialen en middelen worden door de dienstverlener professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering.

De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

5.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door “voldoende onderrichte personen”.

Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien 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

SPOT 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 SPOT de volgende eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van SPOT maakt een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel uit van de door de dienstverlener op te leveren managementrapportage.

- 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.

5.4. DUURZAAMHEID

De gemeente Groningen waaronder SPOT valt, heeft de volgende duurzaamheidsdoelstellingen en ambities:

Circulaire economie

De gemeente Groningen heeft de ambitie om in 2050 volledig circulair te zijn, met als tussenstap het halveren van het gebruik van primaire grondstoffen in 2030. In een circulaire economie worden producten en materialen hergebruikt, zodat grondstoffen hun waarde behouden en de impact op het milieu wordt geminimaliseerd. Dit houdt in: maximale inzet op hergebruik en recycling van (grondstoffen van de) bestaande producten en materialen bij end-of-life, en het streven naar het minimaliseren van producten voor eenmalig gebruik. Denk hierbij aan de terugname van producten en materialen en het gezamenlijk verkennen van duurzame oplossingen in samenwerking met interne partijen en met partijen uit de keten. De gemeente Groningen streeft in deze aanbesteding naar producten die ontworpen zijn voor hergebruik en recycling. Dit houdt in dat producten modulair en repareerbaar moeten zijn, zodat ze aan het einde van hun levensduur eenvoudig gerecycled kunnen worden. Deze aanpak ondersteunt ook de terugname van producten en materialen, waarbij grondstoffen hun waarde behouden en afvalstromen worden beperkt.

Afvalvrij

De gemeente Groningen streeft ernaar in 2030 een afvalvrije stad te zijn. Dit houdt in: het verminderen en elimineren van afval, waaronder het opheffen of minimaliseren van verpakkingsafval en verbruiksmateriaal. De nadruk ligt op het gebruik van herbruikbare of recyclebare materialen, en hoogwaardig hergebruik om waardeverlies en afval te voorkomen. Ook is er een streven naar terugname en recycling van producten.

Gebruik van biobased, hernieuwbare en natuurlijke (biologische) materialen

De gemeente Groningen wil de afhankelijkheid van niet-hernieuwbare materialen verminderen. Het streven is om materialen te gebruiken die afkomstig zijn uit biologische of hernieuwbare bronnen, zoals biobased en hernieuwbare materialen die lokaal of regionaal worden geproduceerd en minimale milieupact hebben op het milieu bij de verwerking.

CO₂ neutraal en aardgasloos

De gemeente Groningen heeft als doelstelling om in 2035 CO₂-neutraal en aardgasvrij te zijn. Dit betekent dat het gebruik van aardgas en andere fossiele brandstoffen zoveel mogelijk moet worden verminderd. Deze ambitie omvat ook het verminderen van het energieverbruik in logistiek en productie. Door het nastreven van een aanzienlijke CO₂-reductie, door duurzame bronnen te gebruiken en processen te verduurzamen dragen we bij aan het minimaliseren van onze CO₂-footprint.

Bewust gebruik van waterbronnen

De gemeente Groningen streeft naar verantwoord watergebruik, onder andere door waterbesparende maatregelen, zoals het gebruik van waterzuinige productiemethoden en alternatieve waterbronnen (bijvoorbeeld regenwater) te gebruiken voor niet-drinkbare toepassingen. Het gebruik van schadelijke chemicaliën en vervuilende stoffen moet worden beperkt om de kwaliteit van afvalwater te waarborgen.

De dienstverlener verleent gedurende de contractperiode pro actief zijn medewerking om de beoogde duurzaamheidsdoelstellingen te behalen voor zover dit in lijn ligt met de opdracht.

6. PERSONEEL EN ORGANISATIE

6.1. UITVOEREND PERSONEEL

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Voordat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan SPOT bekend.

Indien SPOT zwaarwegende bezwaren heeft tegen het te werk stellen van de bewuste medewerker, maakt deze met redenen omkleed dit binnen drie werkdagen schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

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.

6.2. LEIDING

De dienstverlener zorgt er voor dat de uit te voeren werkzaamheden onder dagelijkse directe leiding (projectleider) staan van gekwalificeerde leidinggevenden. Dit betekent dat zij minimaal aan onderstaande criteria voldoen:

- MBO werk- en denkniveau;
- minimaal 1 jaar ervaring in vergelijkbare functie;
- in het bezit te zijn van het SVS-diploma Basisopleiding of gelijkwaardig;
- in het bezit te zijn van het SVS-diploma Leidinggevende of gelijkwaardig;
- in het bezit te zijn van het SVS-diploma DKS;
- resultaatgericht, daadkrachtig en initiatiefrijk;
- uitstekende sociale en communicatieve vaardigheden.

De directe leiding (projectleider) is beslissingsbevoegd en mag direct actie ondernemen op verzoeken zodat er geen stagnatie in de werkzaamheden plaatsvindt waardoor een voorstelling niet door kan gaan.

De dienstverlener zorgt voor een volwaardige vervanging van de direct leidinggevende bij verzuim of afwezigheid. De vervangende direct leidinggevende heeft kennis van de processen zoals deze bij SPOT van toepassing zijn zodat werkzaamheden niet stagneren.

De dienstverlener maakt de vervanging en de borging hiervan bij aanvang van de overeenkomst kenbaar bij SPOT en informeert SPOT direct indien hier wijzigingen in zijn.

6.3. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van SPOT, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG wordt aangevraagd op screeningsprofiel 41. Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor SPOT. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is SPOT gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot SPOT (s) te ontzeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan SPOT, 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. Dit geldt niet voor medewerkers die al op locaties van SPOT werkzaam zijn en overgenomen worden.

6.4. LEGITIMATIE

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge met naam en pasfoto zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is SPOT gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

6.5. BEDRIJFSKLEDING

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door SPOT goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is SPOT gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

6.6. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN

Het gebruik van de in de locaties van SPOT aanwezige telefoon, PC, internet-verbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van SPOT. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen die door iedereen door middel van betaalpassen kunnen worden gebruikt.

Medewerkers van de dienstverlener kunnen vrij gebruik maken van WIFI en de koffie/thee/soep automaten voor de medewerkers van SPOT.

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 SPOT 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 SPOT voor alle op het project ingezette werknemers.

De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Onveilige situaties op de locatie(s) van SPOT worden direct gemeld aan de contactpersoon van SPOT.

Na gunning voert de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de Arbowet en Arbocatalogus in acht genomen. De dienstverlener informeert SPOT schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De dienstverlener stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden aan SPOT ter beschikking.

6.8. SOCIAL RETURN

Voor het onderdeel Social Return zal SPOT het beleid van de Gemeente Groningen volgen. Dit is er op gericht om kansen te bieden aan mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt.

Hiermee krijgen mensen die over geen of onvoldoende relevante werkervaring beschikken de kans om voor kortere of langere tijd bij een regulier bedrijf geplaatst te worden. Social return is primair gericht op het realiseren van arbeidsplaatsen. In het kader van deze aanbesteding is SPOT op zoek naar een partner die hierin mee kan gaan en concreet invulling aan kan geven. In de bijlage zijn de uitgangspunten voor SROI opgenomen.

6.9. SCHADE

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van SPOT, 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 SPOT.

7. COMMUNICATIE

7.1. NEDERLANDSE TAAL

Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse taal op niveau 1F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). Direct leidinggevend beheersers de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

Dienstverlener zorgt dat communicatie met SPOT middels het (digitaal) logboek mogelijk is.

SPOT wenst vanuit de dienstverlener de inzet van een overkoepelend Single Point of Contact die de beheerdersrol (SPOC), voor het gehelencontract op zich neemt en aanspreekpunt is op tactisch- en strategisch niveau. De SPOC is op alle gebieden beslissingsbevoegd en heeft mandaat op alle aspecten binnen de contractuitvoering.

7.2. OVERLEG TUSSEN SPOT EN DIENSTVERLENER

De communicatie tussen SPOT en dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus.

OVERLEG	FREQUENTIE	SPOT	DIENSTVERLENER
Operationeel	dagelijks	Centraal meldpunt	Directe leiding. Circa 4 uur per week. Wekelijks een overleg wekelijks planningsoverleg met productie podiumtechniek. 1 uur
Operationeel	Wekelijks	Podiumtechniek	Directe leiding. Is planningsoverleg 1 uur
Operationeel	Maandelijks	Facilitaire Zaken	Directe leiding. Is evaluatieoverleg 1 uur.
Operationeel	Maandelijks	Podiumtechniek	Indirecte leiding
Tactisch	4 x per jaar	Facilitaire Zaken	Indirecte leiding
Strategisch	2 x per jaar	Facilitaire Zaken en externe adviseur	Management

Voor het operationele overleg geldt dat er dagelijks afstemming is over de planning met het centrale meldpunt.

Met uitzondering van de dagelijkse operationele afstemming, draagt de dienstverlener zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan SPOT.

7.3. MANAGEMENTINFORMATIE

SPOT wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten.

De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan SPOT. Minimaal moeten de volgende zaken opgenomen zijn in de managementinformatie:

- Personeelsinformatie (aantal, opleidingen, VOG, % SROI)
- Financieel overzicht
- Klachtenregistratie
- KPI resultaten
- Resultaten interne controles
- Verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen
- Innovatie voorstellen

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 SPOT is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden.

7.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK

De dienstverlener verstrekt een locatie informatieboek aan SPOT. 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 SPOT;
- huisregels;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van SPOT worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen.

SPOT geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatieboek.

8. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

SPOT 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 FRE- QUENTIE	NORM
Deskundige meting technische kwaliteit	4x per jaar	Minimaal 80% van de metingen voldoende
Belevingskwaliteit	1x per jaar	Minimale score 7.0
Programma van Eisen audit	1x per jaar	Minimale score 9.0
Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	1x per jaar	Ja, conform offerte gerealiseerd

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. SPOT behoudt zicht 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.

8.1. KWALITEITMEETSISTEEM

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld middels een deskundige meting. Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden deze kwaliteitsmetingen uitgevoerd door gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs van een onafhankelijke partij. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is viermaal (4) per jaar. SPOT is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken.

De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

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.

8.2. BESCHRIJVING MEETMETHODIEK

De werkzaamheden worden na uitvoering gecontroleerd. Hierbij wordt gekeken of de werkzaamheden op de juiste wijze zijn uitgevoerd en daarmee voldoen aan de kwaliteit zoals dit in het kwaliteitsontwerp is beschreven.

Onderstaande ruimte categorieën en bijbehorende elementen worden gecontroleerd:

- Horeca ruimten
 - Bouwdelen (deur, kozijn, vensterbank etc.)
 - Meubilair
 - Overige inventaris
 - Vloer
- Zalen (publieksruimten)
 - Bouwdelen
 - Podium
 - Stoelen (inclusief vloer)
 - Vloer (vrije ruimte, inclusief traptreden)
- Kleedruimten (inclusief sanitair)
 - Bouwdelen
 - Meubilair
 - Overige inventaris
 - Sanitaire ruimte
 - Vloer
- Sanitair (algemeen)
 - Bouwdelen
 - Overige inventaris
 - Sanitaire eenheden
 - Vloer

- Verkeersruimten (publieksruimten)
 - Bouwdelen
 - Meubilair (incl. lockers)
 - Overige inventaris
 - Vloer (inclusief traptreden)
- Administratieve ruimten (inclusief verkeersruimten)
 - Bouwdelen
 - Meubilair
 - Overige inventaris
 - Vloer (inclusief traptreden)

Per ruimte categorie wordt door de dienstverlener minimaal een **7,0** als score behaald.

Per ruimte categorie wordt een uitspraak gedaan over een elementensoort. Dit wil zeggen; over bijvoorbeeld al het meubilair of over het totale vloeroppervlak. Afhankelijk van de opleverkwaliteit wordt de elementensoort goed gekeurd, afgekeurd of als verbeterpunt aangemerkt. Het totaal aan goedgekeurde- en afgekeurde elementsoorten bepaald of een ruimte categorie in zijn geheel wordt goedgekeurd of afgekeurd. De volgende uitgangspunten worden hierbij gehanteerd:

- Goedkeur:** Indien een elementsoort op de juiste wijze is schoongemaakt. *Meer dan 90% voldoet aan de kwaliteitseis.*
- Verbeterpunt:** Indien een elementsoort deels niet- of niet geheel op de juiste wijze is schoongemaakt, maar dat dit geen negatieve invloed heeft op de beleving van de gebruiker. *70% tot 90% voldoet aan de kwaliteits-eis.*
- Afkeur:** Indien een elementsoort niet (op de juiste wijze) is schoongemaakt. *Minder dan 70% voldoet aan de kwaliteitseis.*
- Afkeur:** Indien het aantal aangetroffen verstoringen van een elementsoort een negatieve invloed kan hebben op de beleving van de gebruiker. *Minder dan 70% voldoet aan de kwaliteitseis.*

Niet verwijtbaar: Indien de verstoring buiten de invloedssfeer van de dienstverlener valt of dat het betreffende element niet aanwezig is en daarmee niet beoordeeld is.

Een afkeur of verbeterpunt wordt binnen 2 dagen door de dienstverlener hersteld. Na deze periode kan een herkeuring plaatsvinden. De som van alle goedkeur- en afkeerpunten bepalen het uiteindelijke kwaliteitscijfer. De “verbeterpunten” en “niet verwijtbaar” tellen niet mee in de berekening van het eindcijfer.

Indien een herstelpunt (elementsoort) bij een volgende meting, wederom als herstelpunt wordt beoordeeld zal deze elementsoort als afkeur worden aangemerkt.

8.3. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS

Eénmaal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de locatie gebruikers van SPOT. Via een aselecte steekproef wordt de vragenlijst verspreid onder een representatieve groep locatie gebruikers.

Op basis van een tiental aspecten wordt de beleving van de schoonmaakdienstverlening getoetst. SPOT verstrekt de definitieve opzet van de vragenlijst voor het belevingsonderzoek vooraf aan de dienstverlener.

De norm per belevingsmeting is het rapportcijfer 7.0.

8.4. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT

Eénmaal per jaar, tenminste 6 invoer] maanden na ingang van de schoonmaakovereenkomst, wordt een PvE audit gehouden; deels tijdens het schoonmaakproces.

Tijdens deze PvE audit wordt beoordeeld of de dienstverlener de eisen nakomt zoals deze zijn beschreven in het programma van eisen.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

- Ja conform programma van eisen
- Nee niet conform programma van eisen

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

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00.

Aspecten die beoordeeld zijn met Nee moeten bij een volgende meting met Ja beoordeeld kunnen worden. Indien dit niet gehaald wordt, zal de meting als onvoldoende worden beoordeeld.

Indien 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 KPI.

8.5. KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING DIENSTVERLENER AUDIT

Na gunning benoemt SPOT, op basis van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten in de inschrijving van de dienstverlener, jaarlijks een extra KPI. Welke KPI dit is, is ter beoordeling aan SPOT. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vooraf melden aan de dienstverlener.

Eén per jaar tenminste 6 maanden na ingang van de schoonmaakovereenkomst, 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

BIJLAGE P1 KWALITEITSONTWERP

Dit document is separaat als bijlage bij dit document gevoegd.

BIJLAGE P2 UITVOERING SOCIAL RETURN 3.0 - 2025SROI

Dit document is separaat als bijlage bij dit document gevoegd.

BIJLAGE P3 HUISREGELS

Dit document is separaat als bijlage bij dit document gevoegd.