

**Aanbesteding Schoonmaakonderhoud
Gemeente IJsselstein en Gemeente Lopik**

Programma van Eisen

Documentnaam:	Programma van Eisen
Referentienummer:	IBMN-2025-IJS-CM-003
Datum	Februari 2026

INHOUDSOPGAVE

1	Uitgangspunten contract en dienstverlening.....	3
1.1	Contract	3
1.2	Scope	3
1.3	SROI en doelgroepen	3
1.4	Werkbare dagen.....	4
1.5	Werktijden	4
1.6	Werkprogramma	4
1.7	Planning laagfrequente werkzaamheden.....	4
1.8	Locaties.....	5
1.9	Locatie bijzonderheden	6
1.10	Inzet Locatiebeheerders	7
1.11	Afvaltransport	8
1.12	Contractmutaties	8
1.13	Maatregelen vanuit overheidswege.....	8
1.14	Dagelijkse kwaliteitsborging	8
1.15	Nulmeting	8
2	Regiewerkzaamheden.....	10
2.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden.....	10
2.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	10
3	Sanitaire voorzieningen.....	10
3.1	Rol van de dienstverlener	10
4	Glasbewassing	10
4.1	Rol van de dienstverlener	10
5	Materialen, middelen, machines en milieu.....	11
5.1	Materialen, middelen en machines	11
5.2	Machines en elektrische veiligheid	11
5.3	Milieu	11
6	Personeel en Organisatie	12
6.1	Personeel	12
6.2	Tijdregistratie	12
6.3	Verklaring omtrent het gedrag	12
6.4	Legitimatie	12
6.5	Bedrijfskleding	13
6.6	(Facilitaire) voorzieningen.....	13
6.7	Veiligheid	13
6.8	Schade	13
7	Communicatie	13
7.1	Nederlandse taal	13
7.2	Overleg tussen opdrachtgever en dienstverlener	13
7.3	Managementinformatie	13
7.4	Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten	14
7.5	Locatie informatieboek.....	14
8	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI).....	14
8.1	Kwaliteitmeetsysteem VSR	14
8.2	Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering	14
8.3	Vervolgstappen bij afkeur	15
8.4	Voortschrijdend resultaat VSR-KMS metingen.....	15
8.5	Programma van Eisen (PvE) audit.....	15
8.6	Belevingsmeting	16

Bijlagen:

P1. Calculatiemodel

P2. Kwaliteitsontwerp opleverstaat/aanwijzingen

1 Uitgangspunten contract en dienstverlening

1.1 Contract

De aanbesteding betreft verschillende locaties van de gemeenten IJsselstein en Lopik. Het betreft één aanbesteding voor twee gemeenten. Er wordt gegund aan één partij. Wel wordt er na gunning voor beide gemeenten een apart contract opgemaakt. De samenwerking is per gemeente wat betekent dat overleggen, inzet SROI%, contractinformatie handboek, KPI voortgang en managementinformatie per gemeente ingevuld wordt door de dienstverlener. Er is sprake van twee verschillende contracten en opdrachtgevers.

1.2 Scope

Het contract betreft de volgende scope aan werkzaamheden:

- het verzorgen van dagelijks en periodiek schoonmaakonderhoud;
- het verzorgen van schoonmaakonderhoud in het weekend in de sporthallen van IJsselstein op afroep en seizoensgebonden schoonmaak van het zwembad in Lopik;
- het bijvullen van sanitaire dispensers met verbruiksartikelen en signaleren van benodigde voorraad naar contactpersoon van betreffende gemeente. De gemeenten hebben zelf een contract met de sanitair leverancier;
- het uitvoeren van vloeronderhoud (sprayen linoleum vloeren en schrobben vloeren natte ruimtes);
- het uitvoeren van ad-hoc (regie) werkzaamheden, die niet in de overeenkomst zijn vastgelegd maar wel gerelateerd zijn aan schoonmaakdienstverlening.

1.3 SROI en doelgroepen

De aanbesteding is, in overeenstemming met artikel 2.82 van de Aanbestedingswet 2012, voorbehouden aan sociale werkplaatsen en aan ondernemers die de maatschappelijke en professionele integratie van gehandicapten of kansarmen tot hoofddoel hebben. Om breed maatschappelijk rendement te realiseren, wordt binnen deze opdracht nadrukkelijk ingezet op Social Return on Investment (SROI).

De opdrachtnemer (dienstverlener) draagt bij aan een inclusieve arbeidsmarkt, bij voorkeur door inwoners uit de gemeenten Lopik en IJsselstein met een ondersteuningsvraag duurzaam in te zetten bij de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden.

Doelgroepen SROI

Minimaal 30% van het personeelsbestand dat wordt ingezet voor de feitelijke uitvoering van deze opdracht bestaat uit werknemers uit één of meerdere van de volgende doelgroepen:

- Werknemers met een SW indicatie;
- Werknemers met een Beschut Werk indicatie;
- Werknemers met een indicatie Banenafpraak;
- Werknemers die vallen onder de Participatiewet (incl. IOAW/IOAZ);
- Werknemers vanuit een Vangnetregeling;
- Werknemers met een Wajong indicatie;
- Werknemers met een WW uitkering;
- Werknemers Jonggehandicapten die met een voorziening het wettelijk minimumloon (WML) kunnen verdienen;
- Leerlingen afkomstig uit het Voortgezet speciaal onderwijs (VSO) of Praktijkonderwijs (PRO).

Het minimale % inzet SROI van 30% geldt voor beide gemeenten apart van elkaar. Beide gemeenten streven naar een zo hoog mogelijk % inzet SROI.

Mogelijke constructies

Inwoners kunnen via verschillende arbeids- en leerconstructies aan de slag bij de opdrachtnemer. De volgende vormen zijn toegestaan binnen deze opdracht:

- Regulier dienstverband bij de opdrachtnemer
- Detachering (mogelijk bij SW- en beschut indicatie)
- Groepsdetachering (met name bij SW-indicatie)

- Begeleid werken (mogelijk bij SW indicatie)
- Stageplaatsen (mogelijk bij VSO, PRO leerlingen)
- Werkervaringsplaatsen
- Participatieplaatsen
- Leerwerktrajecten
- Proefplaatsingen

De gemeenten hechten aan een zo regulier mogelijke arbeidsinzet, waarbij gelijke behandeling (denk ook aan personeelsuitjes, kerstpakketten, gratificaties etc.) van medewerkers vanzelfsprekend is.

Inwoners die via één van bovenstaande constructies instromen, worden binnen het schoonmaakbedrijf op de werkvloer begeleid door de opdrachtnemer. De opdrachtnemer beschrijft o.a. in gunningcriterium 'begeleiding' hoe de begeleiding op de werkvloer plaatsvindt.

Overname huidig personeel

De huidige schoonmaakmedewerkers met een SW- of Beschut indicatie kunnen, indien gewenst en passend, hun werkzaamheden voortzetten bij de opdrachtnemer, ofwel regulier dienstverband of wel gedetacheerd. Hierbij krijgen de medewerkers de tijd om aan de nieuwe omstandigheden te wennen, hierover blijft intensief contact met de trajectbegeleiders van de huidige medewerkers. De trajectbegeleider blijft verantwoordelijk voor de best passende baan voor de medewerker.

Op dit moment is nog geen actuele lijst beschikbaar van medewerkers die hiervoor in aanmerking willen komen. Mogelijk kan dit bij de eerste Nota van Inlichtingen ter beschikking worden gesteld.

De opdrachtnemer rapporteert gedurende de looptijd van de opdracht over de voortgang en realisatie van de SROI-doelstellingen en beschrijft op welke wijze de medewerkers gelijk aan reguliere medewerkers worden behandeld.

1.4 Werkbare dagen

Bij de opdrachtgever wordt gedurende 255 dagen per jaar schoongemaakt. In de weekenden wordt op afroep schoongemaakt bij de sporthallen van IJsselstein. Verschillende locaties kennen uiteenlopende frequenties van schoonmaak en soms een naloop ronde voor sanitair.

1.5 Werktijden

De definitieve werktijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud worden na gunning vastgesteld.

1.6 Werkprogramma

De werkzaamheden bestaan uit schoonmaakhandelingen die als resultaat de kwaliteit van de opleverstaat hebben (bijlage). De frequentie van schoonmaak is conform het calculatiemodel. Opdrachtgever kiest derhalve voor een resultaatgericht contract maar wil wel weten hoe de dienstverlener het resultaat realiseert (schoonmaakprogramma en planning periodiek werk) en hoe de schoonmaakmedewerkers op het resultaat geïnstrueerd en begeleid worden.

Ook willen locatie verantwoordelijken weten wat zij mogen verwachten van de dienstverlener. Hiervoor is duidelijkheid omtrent de werkzaamheden van belang. Dit betreft werktijden en werkzaamheden.

Afwijkingen en/of wijzigingen worden door de dienstverlener in het logboek genoteerd. De opleverstaat en bijbehorende aanwijzingen zijn als bijlagen aan dit programma van eisen toegevoegd.

1.7 Planning laagfrequente werkzaamheden

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, ontvangt de opdrachtgever van de dienstverlener een planning van alle periodieke werkzaamheden met een wekelijkse of lagere frequentie.

Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit schriftelijk aan de opdrachtgever. Hierbij geeft de dienstverlener aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd.

Na uitvoering van de periodieke werkzaamheden tekent de dienstverlener deze af in het logboek.

1.8 Locaties

LOCATIES GEMEENTE IJSSSELSTEIN	WERKBARE DAGEN	BIJZONDERHEDEN
Sporthal De Oever	<ul style="list-style-type: none"> 46 weken / 230 werkbare dagen. Weekendschoonmaak op afroep. Sporthallen/zalen zijn 7 dagen per week toegankelijk, dus kunnen gebruikt worden. 	<ul style="list-style-type: none"> Alle ruimtes voor 08:30 schoon. Tijdens de (school) zomervakantie van 6 weken vinden er geen dagelijkse schoonmaakwerkzaamheden plaats in de sporthallen. Ernstige vervuilingen tijdens deze periode worden opgepakt door de locatiebeheerders van IJsselstein. Gedurende de looptijd van de overeenkomst wordt het aantal weekenddagen waarop extra schoonmaakwerkzaamheden op afroep gewenst zijn, minstens een maand van tevoren gecommuniceerd. De wens is dit via een maandkalender aan te geven wanneer de weekend-werkzaamheden wel of niet moeten worden uitgevoerd. In samenwerking met de dienstverlener zal dit verder uitgewerkt worden. Er is ook sprake van een zomerbeurt, deze is apart opgenomen in het calculatiemodel onder tabblad 8-Beurtprijzen- en additioneel en betreft extra inzet voor het reinigen van de sanitaire ruimten, kleedruimtes en doucheruimtes.
Sporthal IJsselhal		
Sporthal Poortdijk		
Sporthal t' Heem		
Sporthal Zenderpark		
Gemeentehuis	<ul style="list-style-type: none"> 52 weken / 255 werkbare dagen 	<ul style="list-style-type: none"> Representatieve ruimtes, zoals centrale hal en aanverwante ruimten, vergaderzalen en het kantoorgedeelte van raad- en bestuur hebben prioriteit. Staat dienstverlener vrij om zelf de werktijden, binnen kantoortijden, te bepalen mits niet storend voor bezoekers of gebruikers en wordt in overleg met de locatiebeheerder definitief afgestemd.
Begraafplaats De Hoge Akker	<ul style="list-style-type: none"> 52 weken / 52 werkbare dagen 	<ul style="list-style-type: none"> Staat dienstverlener vrij om zelf de werktijden, binnen kantoortijden, te bepalen mits niet storend voor bezoekers of gebruikers en wordt in overleg met de locatiebeheerder definitief afgestemd.
Gemeentewerf	<ul style="list-style-type: none"> 52 weken / 255 werkbare dagen 	<ul style="list-style-type: none"> Staat dienstverlener vrij om zelf de werktijden, binnen kantoortijden, te bepalen mits niet storend voor bezoekers of gebruikers en wordt in overleg met de locatiebeheerder definitief afgestemd.
Brandweerkazerne	<ul style="list-style-type: none"> 52 weken / 255 werkbare dagen 	<ul style="list-style-type: none"> Staat dienstverlener vrij om zelf de werktijden, binnen kantoortijden, te bepalen mits niet storend voor bezoekers of gebruikers en wordt in overleg met de locatiebeheerder definitief afgestemd.

LOCATIES GEMEENTE LOPIK	WERKBARE DAGEN	BIJZONDERHEDEN
Brandweerkazerne Benschop	<ul style="list-style-type: none"> 52 weken/104 dagen schoonmaak 	<ul style="list-style-type: none"> Staat dienstverlener vrij om zelf de werktijden, binnen kantoortijden, te bepalen mits niet storend voor bezoekers of gebruikers en wordt in overleg met de locatiebeheerder definitief afgestemd.
Brandweerkazerne Lopik	<ul style="list-style-type: none"> 52 weken/104 dagen schoonmaak 	<ul style="list-style-type: none"> Staat dienstverlener vrij om zelf de werktijden, binnen kantoortijden, te bepalen mits niet storend voor bezoekers of gebruikers en wordt in overleg met de locatiebeheerder definitief afgestemd.
Garagebox Benschop	<ul style="list-style-type: none"> 24 x per jaar schoonmaak 	<ul style="list-style-type: none"> Staat dienstverlener vrij om zelf de werktijden, binnen kantoortijden, te bepalen mits niet storend voor bezoekers of gebruikers en wordt in overleg met de locatiebeheerder definitief afgestemd.
Gemeentewerf Lopik	<ul style="list-style-type: none"> 52 weken/255 dagen schoonmaak 	<ul style="list-style-type: none"> Staat dienstverlener vrij om zelf de werktijden, binnen kantoortijden, te bepalen mits niet storend voor bezoekers of gebruikers en wordt in overleg met de locatiebeheerder definitief afgestemd.
Gemeentehuis	<ul style="list-style-type: none"> 52 weken/255 dagen schoonmaak 	<ul style="list-style-type: none"> Sanitair frequentie 2 x per dag Representatieve ruimtes, zoals centrale hal en aanverwante ruimten, vergaderzalen. Staat dienstverlener vrij om zelf de werktijden, binnen kantoortijden, te bepalen mits niet storend voor bezoekers of gebruikers en wordt in overleg met de locatiebeheerder definitief afgestemd.
Zwembad Lobeke	<ul style="list-style-type: none"> 21 weken/105 dagen schoonmaak 	<ul style="list-style-type: none"> Dit betreft een buitenzwembad, seizoengebonden schoonmaak. Het seizoen is medio april tot medio september. Dagelijkse oplevering bij voorkeur in de ochtend vóór 7.00 uur. Naloopronde sanitair in de middag.

1.9 Locatie bijzonderheden

Sporthallen

- Sporthallen kunnen in de weekenden en avonden worden gereserveerd door verenigingen. Gemeente IJsselstein wenst de mogelijkheid om weekend-schoonmaak op afroep uit te laten voeren wanneer de sporthallen in het weekend in gebruik zijn. Een weekend schoonmaakbeurt omvat het reinigen van de ruimtes die vermeld staan in het calculatiemodel, tabblad 4 'Basis ruimtestaat' in de kolom met bijzonderheden/opmerkingen.
 - Bij extra schoonmaak in het weekend wordt de sporthalvloer en andere delen van de hal (bijv. tribune) door de dienstverlener gewist/gereinigd.
- Sporthal IJsselhal is op zaterdag en zondag geopend.
- Sporthal 't Heem is op zaterdag geopend.
- Indien doucheputjes niet eenvoudig los te koppelen zijn, waardoor het reinigen van de binnenzijde lastig is, wordt dit aangemerkt als technisch onderhoud. Gemakkelijk te liften putjes behoren ook aan de binnenzijde schoongemaakt te worden.

Brandweerkazernes

- Op de brandweerkazerne wordt door de dienstverlener het koffiezetapparaat gereinigd en gespoeld;
- Er wordt met de schoonmaaktijden rekening gehouden met oefenavonden.

Begraafplaats De Hoge Akker

- Op begraafplaats De Hoge Akker worden de lampen in de aula/ceremonieruimte niet standaard door de dienstverlener gereinigd, omdat deze lastig te bereiken zijn en speciale bereikbaarheidsvoorzieningen nodig zijn om dit veilig en goed te kunnen doen. Als de gemeente wenst dat de lampen worden gereinigd, kan de dienstverlener dit op afroep verzorgen op basis van een prijsvoorstel. De gemeente kan er ook voor kiezen om deze werkzaamheden uit te besteden aan de glazenwasser. De dienstverlener heeft een signalerende en adviserende rol en geeft aan wanneer reiniging van de lampen nodig is.

Gemeentehuis IJsselstein en waar van toepassing ook gemeentehuis Lopik

- In het Gemeentehuis worden de whiteboards/borden/schrijfbaar wanden niet door de dienstverlener gereinigd.
- Belhokjes worden beschouwd als kantoor-/administratieve ruimten (3x per week) en worden dus niet vijf keer per week gereinigd zoals vergaderruimten.
- Op de tweede verdieping bevinden zich de raads-/bestuurskantoren en vergaderruimten. Voor deze kantoren geldt een afwijkende schoonmaakfrequentie van vijf keer per week, in tegenstelling tot het reguliere schoonmaakprogramma voor kantoor-/administratieve ruimten, dat minder frequent is met een uitvoering van 3 maal per week.
- In het gemeentehuis zijn veel vergaderruimtes afgewerkt met separatieglass. Van de dienstverlener wordt verwacht dat de deuren en het overige glas vrij van vingertasten worden gemaakt. Het geheel reinigen van de glaswanden van de vergaderruimten behoort tot de verantwoordelijkheid van de glasbewassing.
- Randen van schermen en apparatuur in kantoortuinen, belhokjes en vergaderruimten worden door de dienstverlener stofvrij gemaakt. Het schoonmaken van de schermen en apparatuur zelf valt echter buiten de reguliere werkzaamheden.

Gemeentewerf

- Op de gemeentewerf zijn er linoleumvloeren waarvan niet duidelijk is welke coating is aangebracht en welk onderhoudsadvies de leverancier aanbeveelt. Totdat duidelijkheid is verkregen over het bijbehorende onderhoudsadvies, zal in overleg tussen de gemeente en de dienstverlener worden bepaald hoe en of het preventieve onderhoud op de vloeren kan worden uitgevoerd.

Zwembad Lobeke

- Dit zwembad betreft een buitenzwembad en is enkel gedurende het seizoen open (21 weken, opening 22 april 2026). De frequentie van schoonmaak is voor de sanitaire ruimten elke werkdag (105 dagen per jaar). Er wordt elke dag ook een naloopronde gedaan voor de sanitaire ruimten.

1.10 Inzet Locatiebeheerders

Opdrachtgever beschikt over locatiebeheerders en geeft deze een actieve rol in het uitvoeren van diverse specialistische schoonmaak gerelateerde werkzaamheden binnen de sporthallen. De locatiebeheerders voeren zelf het dagelijks schoonmaakonderhoud van de sportzaalvloeren en bijbehorende opslagruimten(stofwissen en vlekverwijderen).

Onder de huidige taken van de locatiebeheerders van de sporthallen vallen de volgende werkzaamheden:

- Dagelijks uitvoeren van een controle ronde op uitgevoerde schoonmaakwerkzaamheden. Terugkoppeling over de uitkomst van de controle ronde kan door de gemeente zowel mondeling als schriftelijk plaatsvinden aan de leidinggevende of anders verantwoordelijke persoon voor de uitvoering van het dagelijks schoonmaakonderhoud.
- Dagelijks stofwissen en vlekverwijderen sporthalvloeren de locaties.
- Wekelijks schrobben sporthalvloeren.

1.11 Afvaltransport

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt afval ingezameld. Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponeerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers. Op de verschillende locaties wordt op uiteenlopende wijze afval verzameld. Dit kan in 2 tot 5 afvalstromen gescheiden zijn. Dienstverlener past het werk aan het afvalscheiding beleid per locatie en treedt hierin flexibel op bij veranderingen.

1.12 Contractmutaties

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

De opdrachtgever houdt mutaties als gevolg van ruimtewijzigingen 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 mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt de dienstverlener een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakcontracten actueel te houden voor opdrachtgever en dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

1.13 Maatregelen vanuit overheidswege

Indien een pandemie/crisis zich voordoet, treedt opdrachtgever met de dienstverlener in overleg over de uit te voeren werkzaamheden.

Dit betekent dat er aanpassingen in de werkzaamheden kunnen plaatsvinden waarbij het uitgangspunt is dat deze aanpassingen binnen het contractbedrag plaatsvinden. De omvang van het contract kan derhalve wijzigen.

De dienstverlener kan gedurende en na de maatregelen geen aanspraak kan doen op (financiële) compensatie anders dan hetgeen contractueel is vastgelegd.

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.

1.14 Dagelijkse kwaliteitsborging

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het borgen van het schoonmaakproces. In dit kader voert de dienstverlener minimaal éénmaal (1) keer per maand, per locatie met de locatiebeheerder, een DKS controle uit. De resultaten van de DKS controles worden in de managementinformatie per kwartaal opgenomen.

1.15 Nulmeting

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

De nulmeting wordt uiterlijk drie weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract 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 en wordt betaalt door de opdrachtgever.

Bij aanvang van het contract 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 de opdrachtgever, 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 worden de beurtprijzen en de bijbehorende kosten gespecificeerd, inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.). De gemeente maakt de frequentie voor het uitvoeren van weekendschoonmaak uiterlijk een maand van tevoren bekend aan dienstverlener.

Het uitvoeren van specialistische werkzaamheden mag in onder aanneming uitgevoerd worden indien dienstverlener zelf niet over de benodigde capaciteit of specialistische expertise beschikt.

2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de opdrachtgever. Bij akkoord ondertekent de opdrachtgever 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 Sanitaire voorzieningen

3.1 Rol van de dienstverlener

Dienstverlener is verantwoordelijk voor:

- Het bijvullen van sanitaire voorzieningen.
- Het tijdig signaleren aan de contactpersoon/locatiebeheerder van opdrachtgever wanneer voorraden aangevuld moeten worden.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor:

- Bestellen van vullingen en aanleveren van voorraad.

4 Glasbewassing

4.1 Rol van de dienstverlener

Glasbewassing maakt geen onderdeel uit van de aanbesteding.

5 Materialen, middelen, machines en milieu

5.1 Materialen, middelen en machines

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

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door de opdrachtgever. Dienstverlener zorgt voor de levering van vuilniszakken die het milieu zo min mogelijk belasten. De kosten hiervoor zijn opgenomen in de tariefopbouw. De dienstverlener neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener.

De opdrachtgever 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.

De materialen en middelen worden door de dienstverlener professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte en zijn voorzien van een etiket.

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

De opdrachtgever 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 de opdrachtgever de volgende eisen:

- Opdrachtgever verwacht dat dienstverlener duurzame maar effectieve middelen en materialen gebruikt. Dit betekent ook dat schoonmaakmiddelen op de juiste wijze wordt toegepast.
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen wordt gebruik gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen wordt gebruik gemaakt van lekbakken.

- Schoonmaakmiddelen zijn volgens de Wet Milieubeheer (WM) voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen worden gescheiden van elkaar opgeslagen.
- Chloor of fosfaat houdende schoonmaakmiddelen worden niet gebruikt.
- De schoonmaakmedewerkers zorgen ervoor dat bedienbare verlichting niet langer brandt dan voor de werkzaamheden noodzakelijk is.
- Apparaten uit de schoonmaakbranche vallen onder het besluit verwijdering wit - en bruingoed en worden dienovereenkomstig afgevoerd.
- De dienstverlener maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

6 Personeel en Organisatie

6.1 Personeel

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

Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam schriftelijk aan de opdrachtgever bekend zodat opdrachtgever weet wie er op de locaties werkzaam zijn.

Wanneer een medewerker onverhoopt uitvalt, tijdelijk of permanent, en er mogelijk minder capaciteit wordt ingezet, wenst de opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld te worden. Tevens wil de opdrachtgever geïnformeerd worden over hoe dit capaciteitstekort opgevangen zal worden. Dit geldt ook voor leidinggevende/aansturende medewerkers.

6.2 Tijdregistratie

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst de opdrachtgever op het moment van constateren direct inzicht te kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. De dienstverlener wordt hiertoe verzocht een zorgvuldige administratie te voeren, waarbij op locatieniveau inzicht is in de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel. Eventuele kosten verbonden aan de tijdregistratie zijn voor rekening van de dienstverlener.

6.3 Verklaring omtrent het gedrag

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van de opdrachtgever, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor de opdrachtgever. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie te ontzeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan de opdrachtgever, 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 het contract is een VOG maximaal 6 maanden oud.

Gedurende een contractperiode mag een VOG van een medewerker maximaal twee jaar oud zijn.

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 de opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie te ontzeggen.

6.5 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door de opdrachtgever 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 de opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie te ontfeggen.

6.6 (Facilitaire) voorzieningen

Het gebruik van de in de locatie van de opdrachtgever aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van de opdrachtgever.

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 van de opdrachtgever 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 de opdrachtgever 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 van de opdrachtgever worden direct gemeld aan de contactpersoon van de opdrachtgever.

6.8 Schade

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

7 Communicatie

7.1 Nederlandse taal

Uitvoerende medewerkers kunnen communiceren met de direct leidinggevende over het werk zodat zij weten wat er verwacht wordt van hen. Direct leidinggevend en beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink) en kunnen effectief communiceren met de schoonmaakmedewerkers en met de opdrachtgever/locatieverantwoordelijken.

Dienstverlener zorgt dat communicatie met de opdrachtgever middels een logboek mogelijk is.

7.2 Overleg tussen opdrachtgever en dienstverlener

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

- Tactisch/strategisch 4x per jaar
- Operationeel dagelijks

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van het tactisch/strategisch overleggen levert dit binnen vijf werkdagen op aan de opdrachtgever.

7.3 Managementinformatie

Opdrachtgever 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 de gemeente. Minimaal moeten de volgende zaken opgenomen zijn in de managementinformatie:

- Continuïteit van de kwaliteit.
- Personele bezetting algemeen en inzet SROI specifiek naar doelgroepen.
- Samenwerking op locatie.
- Financieel overzicht van vaste en variabele werkzaamheden.
- Klachtenregistratie en afhandeling van klachten.
- KPI resultaten.
- Resultaten kwaliteitscontroles (DKS).

De management informatie wordt per gemeente aangeleverd.

7.4 Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van de opdrachtgever 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 de opdrachtgever. 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 de gemeente;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van de gemeente worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

8 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

De opdrachtgever 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.

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

8.1 Kwaliteitmeetsysteem VSR

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld op basis van de volgende AQL (Acceptance Quality Limit):

- Bureaukamers en verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%

8.2 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. De opdrachtgever (of een door de opdrachtgever aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is twee- tot viermaal per jaar. De opdrachtgever is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken.

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

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

8.3 Vervolgstappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

- Voorafgaand aan de VSR Kwaliteitsmeting wordt geconstateerd dat de schriftelijke periodieke planning ontbreekt, waardoor de meting niet kan worden uitgevoerd.
- Er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

- De dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau of dat er een periodieke planning aanwezig is zodat de meting kan worden uitgevoerd.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- De opdrachtgever brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de dienstverlener.
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.
- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) of, indien gemiddeld over een voortschrijdende periode van twee jaar minder dan 80% van de metingen voldoende is, is de opdrachtgever gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen de opdrachtgever het recht geeft het totale contract met directe ingang te beëindigen.

8.4 Voortschrijdend resultaat VSR-KMS metingen

Gemiddeld over een periode van 2 jaar geldt dat minimaal 80% van alle metingen met een voldoende is beoordeeld. Dit betreft de uitslagen van zowel de reguliere- als hercontroles.

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening voor het gemiddelde.

$$\frac{\text{Aantal voldoende}}{\text{Aantal metingen}} = \text{percentage voldoende}$$

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer		
Technische kwaliteit		
Meting	Datum	Resultaat
2023.1	6-3-2023	Voldoende
2023.2	17-6-2023	Onvoldoende
2023.2h1	1-7-2023	Voldoende
2023.1	23-9-2023	Voldoende
2023.2	13-12-2023	Voldoende
Percentage voldoende		80%

8.5 Programma van Eisen (PvE) audit

Opdrachtgever houdt zich het recht voor éénmaal per jaar een PvE audit te houden; 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*.

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

GEMEENTE IJSSELSTEIN/LOPIK						
Aspecten Personeel		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
1	Duidelijke taak werkkaarten op locatie			5	0	
2	Werktijden schoonmaakmedewerkers conform afspraak			5	0	
3	VOG verklaringen beschikbaar			5	0	
4	Representatieve bedrijfskleding			5	0	
Aspecten Veiligheid		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
5	Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen			5	0	
6	Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			5	0	
7	Gekeurde machines en RI&E aanwezig			5	0	
Aspecten Algemeen		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
8	Registratie en afhandeling klachten			5	0	
9	Uitvoering kwaliteitsmetingen			5	0	
10	Overleg conform afspraak			5	0	
				45	0	
Eindscore minimaal een 9.0		Score cijfer				

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.

8.6 Belevingsmeting

Voor opdrachtgever is de beleving over schoonmaak bij de gebouwgebruikers en de facilitaire dienst erg belangrijk. Op een nader uit te werken methode wordt de beleving over schoonmaak getoetst. Opdrachtnemer neemt hierin het initiatief en stemt de methode af met opdrachtgever. Van dienstverlener wordt verwacht dat zij actief bijdragen aan een belevingscore die minimaal overeenkomt met een cijfer 8 of een 'goed'.