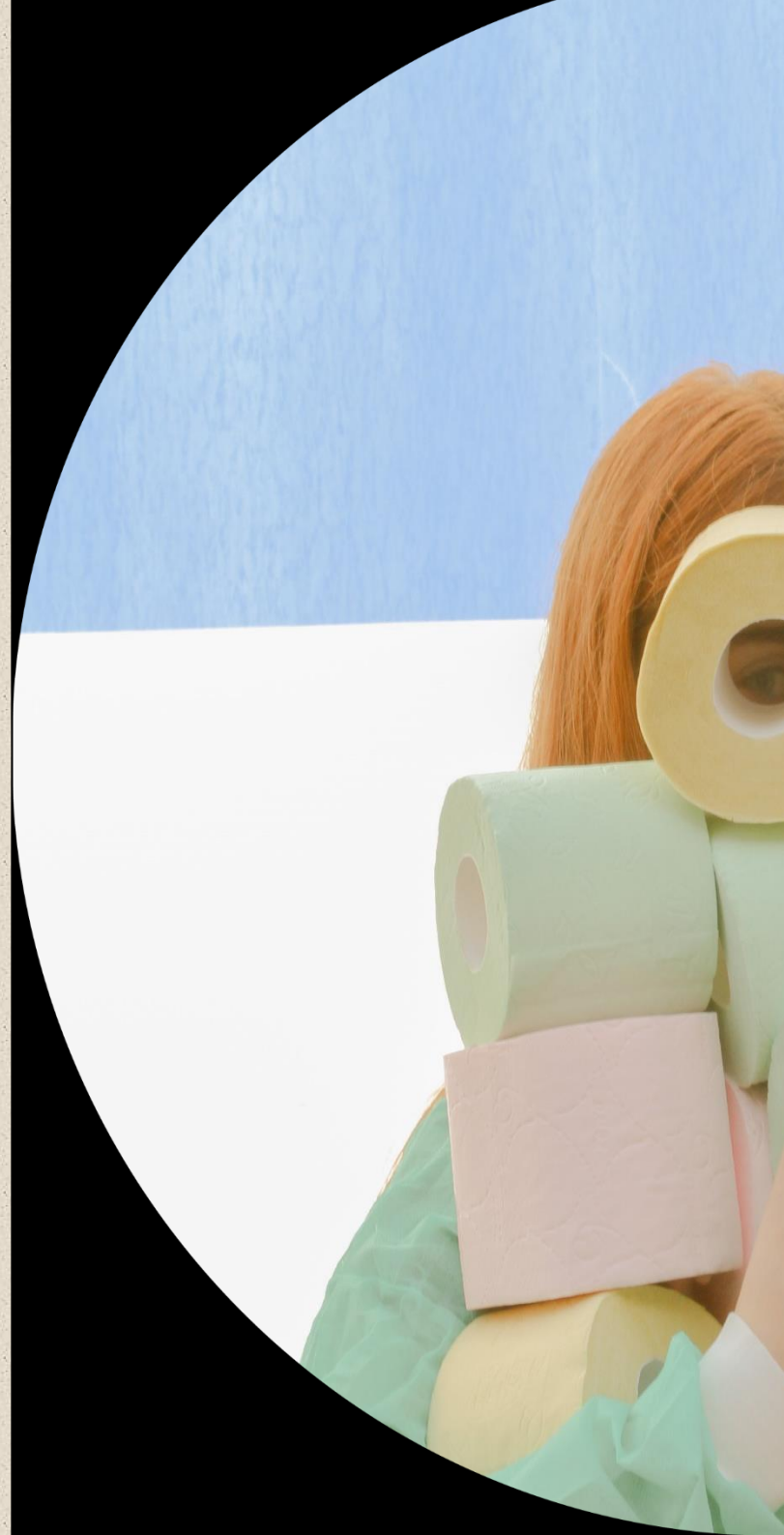


Programma van Eisen

**EUROPESE AANBESTEDING
SCHOONMAAKONDERHOUD OPVANGLOCATIE
GEMEENTE LEUSDEN**





INHOUDSOPGAVE

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING.....	3
1.1. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT	3
1.2. SCOPE	3
1.3. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN	3
1.4. SOCIAL RETURN.....	3
1.5. WERKBARE DAGEN.....	3
1.6. WERKTIJDEN.....	3
1.7. SLEUTELS	3
1.8. KWALITEITSONTWERP WERKPROGRAMMA.....	4
1.8.1. PLANNING LAAGFREQUENTE WERKZAAMHEDEN	4
1.9. LOCATIE BIJZONDERHEDEN.....	4
1.10. AFVALTRANSPORT	4
1.11. CONTRACTMUTATIES.....	5
1.12. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE.....	5
1.13. NULMETING.....	5
1.14. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER	5
2. REGIEWERKZAAMHEDEN	6
2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN	6
2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN	6
3. SANITAIRE VOORZIENINGEN	7
3.1. BESTELLEN SANITAIRE VERBRUIKSARTIKELEN	7
3.2. BEHEER SANITAIRE VOORZIENINGEN	7
3.3. AFLEVERTIJDEN	7
4. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU	7
4.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES	7
4.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID	7
4.3. MILIEU	8
5. PERSONEEL EN ORGANISATIE.....	8
5.1. PERSONEEL	8
5.2. INZET SROI.....	8
5.3. TIJDREGISTRATIE /AANWEZIGHEIDSREGISTRATIE	8
5.4. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG.....	8

5.5. LEGITIMATIE	9
5.6. BEDRIJFSKLEDING	9
5.7. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN	9
5.8. VEILIGHEID.....	9
5.9. SCHADE.....	9
6. COMMUNICATIE	10
6.1. NEDERLANDSE TAAL.....	10
6.2. OVERLEG TUSSEN GEMEENTE LEUSDEN EN DIENSTVERLENER	10
6.3. MANAGEMENTINFORMATIE	10
6.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN	10
6.5. LOCATIE LOGBOEK	10
6.6. LOCATIE INFORMATIEBOEK	11
7. MONITORING VAN HET CONTRACT	11
7.1. KWALITEITMEETSISTEEM VSR.....	11
7.2. KWALITEITSMEEYSISTEEM VSR EN UITVOERING.....	11
7.3. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS	12
7.4. INZET SOCIAL RETURN	12
7.5. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT	12



1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT

Het doel van deze aanbesteding is het contracteren van een partner die een goede stabiele schoonmaakdienstverlening levert voor de opvanglocatie voor Oekraïense vluchtelingen binnen gemeente Leusden. Het betreft de locatie: "The View".

1.2. SCOPE

De volgende onderdelen vallen binnen de scope van de opdracht:

- Het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud voor interieur en vloeren, inclusief het leveren van de daarvoor benodigde machines, materialen en middelen.
- Beperkt aanwezig separatieglass valt onder de reguliere schoonmaakwerkzaamheden.
- Het dagelijks controleren en indien nodig bijvullen van sanitaire dispensers en het op peil houden van de benodigde voorraad op locatie.
- Het afvoeren van afval naar de daarvoor bestemde container.
- Het (kunnen) uitvoeren van ad-hoc (regie) werkzaamheden, die niet in de overeenkomst zijn vastgelegd maar wel gerelateerd zijn aan schoonmaakdienstverlening.

Bewonerskamers vallen buiten de scope van de opdracht.

Naast de reguliere schoonmaakwerkzaamheden vinden er ook planbare afroepwerkzaamheden plaats alsmede spoedwerkzaamheden bij calamiteiten. Een voorbeeld van planbare afroepwerkzaamheden is extra schoonmaak van ruimte bij wisselingen van bewoners, tapijtreiniging of een dieptereiniging van sanitair. Een voorbeeld van een calamiteit is de specialistische schoonmaak na een medisch incident.

1.3. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN

De huidige opdrachtnemer heeft een aantal ontheemden uit Oekraïne die verblijven in de opvanglocatie werk aangeboden en geeft daarmee invulling aan maatschappelijke waarde. Deze medewerkers verrichten (een deel) van de schoonmaakwerkzaamheden. De aanbestedende dienst hecht waarde aan het (blijven) realiseren van maatschappelijke waarde en wenst dat de nieuw te contracteren opdrachtnemer, voor zover mogelijk en passend binnen de uitvoering van de opdracht, continuïteit bevordert door deze medewerkers een arbeidsovereenkomst aan te bieden. Met invulling van bovenstaande kan ook voldaan worden aan de SROI-verplichting.

1.4. SOCIAL RETURN

Gemeente Leusden wenst minimaal 5% van de productie-uren te laten uitvoeren door mensen die bijvoorbeeld langdurig werkloos zijn, een WSW-indicatie of een arbeidshandicap hebben. Dit percentage kan gedurende de overeenkomst worden uitgebreid. Na gunning en vervolgens per contractjaar komen gemeente Leusden en de dienstverlener de concrete bijdrage aan SROI overeen en maakt dit onderdeel uit van de KPI's.

1.5. WERKBARE DAGEN

Op de opvanglocatie wordt dagelijks geleefd en gewoond daarom is de schoonmaak 365 dagen per jaar aan de orde. In de calculatie is rekening gehouden met de dagelijkse schoonmaak, ook op feestdagen.

1.6. WERKTIJDEN

Op de locatie kunnen de schoonmaakwerkzaamheden plaatsvinden gedurende de dag. Werkzaamheden worden door de dienstverlener op een dusdanige manier uitgevoerd dat verstoringen voor de bewoners op de locatie zoveel mogelijk wordt voorkomen.

De gewenste en huidige werktijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud zijn als volgt:

Locatie	Gewenste werktijden	Huidige werktijden
The view	Tussen 06.30 uur 17.00 uur	Tussen 08.30 en 16.00 uur

Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg vastgesteld.

1.7. SLEUTELS

Gemeente Leusden verstrekt geen sleutels voor toegang aan de dienstverlener. Toegang verloopt via de beveiliging of aanwezige locatie verantwoordelijke.



1.8. KWALITEITSONTWERP WERKPROGRAMMA

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

Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de verantwoordelijke contactpersoon van gemeente Leusden. De wijzigingen worden door de dienstverlener in het logboek genoteerd en prijstechnisch kostenneutraal uitgevoerd.

Grotere aanpassingen vinden enkel in overleg en na schriftelijke goedkeuring plaats waarbij de financiële consequenties vooraf duidelijk en transparant zijn.

Het kwaliteitsontwerp in de vorm van werkprogramma's en bijbehorende aanwijzingen zijn als bijlage toegevoegd.

1.8.1. PLANNING LAAGFREQUENTE WERKZAAMHEDEN

Na gunning, uiterlijk binnen één maand na aanvang van de werkzaamheden, ontvangt gemeente Leusden 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 gemeente Leusden. Hierbij geeft de dienstverlener aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximaal toegestane afwijking van de planning is:

- frequentie ≥ 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week
 - frequentie ≥ 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken
 - frequentie ≥ 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand
- Na uitvoering van de periodieke werkzaamheden tekent de dienstverlener deze af in het logboek.

1.9. LOCATIE BIJZONDERHEDEN

Er is geen toegangspas nodig, medewerkers melden zich bij de beveiliging en beheerders. Medewerkers dienen kennis te hebben van de huisregels van de locatie. De huisregels worden na gunning op locatie gedeeld.

- Er zijn altijd bewoners aanwezig.
- De bewoners zijn zelf verantwoordelijk voor het schoonhouden van de eigen kamer.
- Bewoners maken ook zelf schoon, bijvoorbeeld de keuken (excl. de vloer).
- Er mogen bewoners van opvanglocatie te werk gesteld worden op opvanglocatie van gemeente Leusden.
- Van medewerkers van de dienstverlener wordt verwacht dat zij zich bewust zijn van de doelgroep (bewoners) waarvoor wordt gewerkt op de locatie.
- Bewoners houden niet altijd rekening met het schoonmaakpersoneel, denk hierbij aan:
 - Persoonlijke bezittingen in verkeersruimte laten staan.
 - Douchen terwijl schoonmaakpersoneel werkzaamheden uitvoert.
 - Flessen en rommel in het sanitair achterlaten.
 - Haren in wastafels achterlaten.
 - Scheren in sanitaire ruimtes.

1.10. AFVALTRANSPORT

Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak, waar mogelijk, gedeponeerd in de hiervoor bestemde afvalcontainer. De dienstverlener past zich hierbij altijd aan het (toekomstige) beleid van de opdrachtgever aan.



1.11. CONTRACTMUTATIES

Tijdens de looptijd van de overeenkomst zijn wijzigingen in de omvang van de locatie niet uit te sluiten. Zeker gezien de aanleiding, het doel, de aard en omvang van de opvanglocatie.

Door wijziging in wet- en regelgeving, uitbreiding of inkrimping van het aantal m2 of werkzaamheden, kan de omvang van de overeenkomst wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van de overeenkomst.

In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van de overeenkomst maakt gemeente Leusden dit minimaal 4 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

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

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

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

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

1.12. MAATREGELLEN VANUIT OVERHEIDSWEGE

Indien een pandemie/crisis zich voordoet, treedt gemeente Leusden 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.

1.13. NULMETING

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met gemeente Leusden 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 gemeente Leusden 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.

1.14. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER

Bij gunning hanteert de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38). De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt zijn inzichtelijk gemaakt in een overzicht overname personeel.

In het kader van de AVG is dit overzicht niet als bijlage aan dit document toegevoegd maar kan middels de berichtenmodule in TenderNed worden aangevraagd.



Bij de samenstelling van de tariefopbouw in het calculatiemodel, wordt rekening gehouden met de samenstelling en kosten van het over te nemen personeel. Hiervoor is in het uurtariefmodel een component “Suppletiekosten toeslag” opgenomen.

Een onderbouwing van de totstandkoming van de component “Suppletiekosten toeslag” wordt als aparte bijlage aan de inschrijving toegevoegd.

Uit deze onderbouwing moet duidelijk worden welke concrete uitgangspunten gehanteerd zijn voor het bepalen van de suppletiekosten en op basis waarvan op objectieve wijze de definitieve suppletiekosten kunnen worden vastgesteld.

Na gunning wordt het definitieve suppletiekosten component, op basis van de daadwerkelijk overgenomen medewerkers, vastgesteld. Dit definitieve suppletiekosten component wordt opgenomen in het, bij de offerte ingediende, calculatiemodel. Met deze aanpassing, die zowel hoger als lager kan zijn, is de definitieve contract jaarprijs voor de start van de overeenkomst vastgesteld. Dit tariefcomponent wordt gedurende de overeenkomst niet meer aangepast.

In onderstaand voorbeeld wordt dit inzichtelijk gemaakt.

Aangeboden Suppletie toeslag op basis van overzicht overname personeel Inschrijfdocument	€ 0,24
Definitieve suppletiekosten toeslag op basis van overzicht overname personeel daadwerkelijke overname	€ 0,15
Vershil en daarmee correctie in de totale opbouw van het uurtarief	€ 0,09

2. REGIEWERKZAAMHEDEN

2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN

Het is mogelijk dat gemeente Leusden, 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

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 gemeente Leusden. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van gemeente Leusden. Bij akkoord van ondertekent gemeente Leusden 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. BESTELLEN SANITAIRE VERBRUIKSARTIKELEN

Onderdeel van de overeenkomst betreft het leveren van verbruiksartikelen. Het uitgangspunt voor deze aanbesteding is dat de huidige dispensers niet worden vervangen. In het calculatiemodel zijn de aantallen en soorten sanitaire verbruiksartikelen opgenomen. Gemeente Leusden verwacht marktconforme prijzen.

3.2. BEHEER SANITAIRE VOORZIENINGEN

De dienstverlener is verantwoordelijk voor:

- Beheren van de voorraad van de sanitaire voorzieningen. Dit betekent dat de dienstverlener zelf bestellingen plaatst voor verbruiksartikelen zoals papieren handdoekjes, toiletpapier, handzeep en toilet-seatcleaner. Facturatie hiervan verloopt via de dienstverlener.
- Het checken van de bestellingen die geleverd worden op de locatie.
- Het reinigen van dispensers en het bijvullen van de sanitaire voorzieningen tijdens de schoonmaakwerkzaamheden
- Het goed instrueren van de schoonmaakmedewerkers met een instructie over het correct reinigen en bijvullen van de sanitaire voorzieningen.
- Het voorkomen van storingen als gevolg van het aanvullen van de sanitaire voorzieningen. Bij storingen en/of kapotte dispensers stelt de dienstverlener, de gemeente hiervan direct in kennis.

3.3. AFLEVERTIJDEN

Leveringen mogen plaatsvinden op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur.

4. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

4.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES

Op de opvang locatie van gemeente Leusden 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 de overeenkomst vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door gemeente Leusden.

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

Gemeente Leusden stelt opslagruimte gratis ter beschikking. De materialen en middelen worden door de dienstverlener professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte. Dienstverlener zorgt voor goede afsluiting van de werkkasten en laat geen materialen en middelen onbeheerd achter (i.v.m. kinderen).

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieuregeling. 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.

4.2. 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.

4.3. MILIEU

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

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt gemeente Leusden de volgende eisen:

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

5. PERSONEEL EN ORGANISATIE

5.1. PERSONEEL

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

Voor aanvang van de uitvoering door een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam schriftelijk aan gemeente op locatie bekend. Indien gemeente Leusden 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.

5.2. INZET SROI

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

5.3. TIJDREGISTRATIE / AANWEZIGHEIDSREGISTRATIE

De uren die ingezet worden, worden duidelijk en transparant geregistreerd en gecommuniceerd met de locatieverantwoordelijke van gemeente Leusden. In de aanwezigheidslijsten bij de beveiliging noteren de medewerkers hun naam en aanwezigheid in tijdstip van aanvang en weggaan.

Tevens wordt in de managementinformatie de feitelijke ureninzet vermeld ten opzichte van de begrote uren. Als het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wil gemeente Leusden op het moment van constateren direct inzicht kunnen verkrijgen in de daadwerkelijk gewerkte uren. Deze registratie heeft als doel de oorzaak van eventuele afwijkingen te kunnen achterhalen en eventueel aanvullende afspraken te maken en/of huidige afspraken bij te stellen. De dienstverlener voert hiertoe een zorgvuldige administratie waarbij op locatieniveau de aanvang- en eindtijden van uitvoerend en direct toezichthoudend personeel inzichtelijk zijn.

5.4. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG

Alle schoonmaakmedewerkers en objectleiding van de dienstverlener die werkzaam zijn op de opvanglocatie van gemeente Leusden, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG), met uitzondering van de Oekraïense bewoners, die als schoonmaker in dienst treden bij de dienstverlener en waarvoor het niet mogelijk is om een VOG aan te vragen. In deze situatie vindt er een alternatieve vorm van screening plaats. Bij aanvang van de overeenkomst is een VOG maximaal 6 maanden oud.



De VOG wordt aangevraagd op screeningsprofiel 09. Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor gemeente Leusden. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is gemeente Leusden gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de werkplek te ontzeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan gemeente Leusden, 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.

5.5. LEGITIMATIE

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge met naam en pasfoto bij zich te dragen. Bij het niet dragen van de badge is gemeente Leusden gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de opvang locatie te ontzeggen.

5.6. BEDRIJFSKLEDING

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door gemeente Leusden 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 gemeente Leusden gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de opvang locatie te ontzeggen.

5.7. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN

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

5.8. VEILIGHEID

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de Arboret en Arbocatalogus.

Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de opvang locatie van gemeente Leusden

worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan gemeente Leusden 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 opvang locatie van gemeente Leusden worden direct gemeld aan de contactpersoon van gemeente Leusden.

Na gunning voert de dienstverlener een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften die staan vermeld in de Arboret en Arbocatalogus in acht genomen. De dienstverlener informeert gemeente Leusden 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 gemeente Leusden ter beschikking.

5.9. SCHADE

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

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



6. COMMUNICATIE

6.1. NEDERLANDSE TAAL

Direct leidinggevend en objectleider beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink) en zijn in staat om effectief te communiceren met de operationele schoonmaakmedewerkers.

6.2. OVERLEG TUSSEN GEMEENTE LEUSDEN EN DIENSTVERLENER

Van belang is dat er goed wordt samengewerkt met de locatie coördinator van en namens de gemeente voor de opvanglocatie. Samenwerking betekent ook veel afstemming en elkaar informeren over de dagelijkse situatie en ontwikkelingen op de locatie. Tactisch overleg vindt in de basis niet vaker dan vier (4) keer per jaar plaatsvindt en operationeel overleg op basis van behoefte, kan maandelijks, kan wekelijks zijn.

Gemeente Leusden vindt het belangrijk dat een vast contactpersoon van de dienstverlener altijd bereikbaar is en daarnaast wel willend is om minimaal iedere maand de opvang locatie te bezoeken voor een controle op de kwaliteit middels het uitvoeren van een DKS.

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

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

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

6.3. MANAGEMENTINFORMATIE

Gemeente Leusden wenst gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze informatie uiterlijk binnen twee weken na afloop van ieder kwartaal aan de locatie coördinator van de opvanglocatie van gemeente Leusden.

Minimaal worden de volgende onderwerpen in de managementrapportage opgenomen:

- Kwaliteit op locatie: resultaten van controles en besprekingen
- Samenwerking op locatie
- Financieel overzicht van bestellingen die zijn gedaan
- Inzet uren gerealiseerd versus begroting
- Klachten/opmerkingen registratie en status
- Personeelsinformatie (aantal medewerkers, ureninzet, vakbekwaamheid, SROI, VOG)
- Juist gebruik middelen en materialen conform de eisen gesteld over milieu
- Uitgevoerde specialistische- en calamiteiten schoonmaak incl. uren en kosten
- Voorstellen tot verbetering en contractoptimalisatie

De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

6.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van gemeente Leusden is de dienstverlener binnen twee (2) uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Denk bij calamiteiten aan medische incidenten, wateroverlast, vervuiling na verstoppingen in keuken en sanitair.

6.5. LOCATIE LOGBOEK

De dienstverlener voorziet de locatie van een logboek waar gemeente Leusden eventuele opmerkingen en verzoeken kan noteren. De schoonmaakmedewerker van dienstverlener tekent het logboek af voor gezien en noteert welke actie op de opmerking of verzoek is genomen.



6.6. LOCATIE INFORMATIEBOEK

Het locatie informatie boek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het locatie informatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- Benodigde contactgegevens van dienstverlener en gemeente Leusden;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de opvang locatie van gemeente Leusden 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.

Gemeente Leusden geeft de voorkeur aan een fysiek locatie informatieboek.

7. MONITORING VAN HET CONTRACT

Gemeente Leusden wenst een professionele invulling te geven aan de samenwerking. Om de samenwerking gedurende de contractperiode te meten en verder te ontwikkelen behoudt Gemeente Leusden het recht om het initiatief te nemen voor het uitvoeren van onder andere de volgende metingen:

METINGEN	NORM
VSR-KMS	Moet een goedkeur zijn
Belevingskwaliteit	Ruim voldoende
Programma van Eisen audit	Ruim voldoende
Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	Ja, conform offerte gerealiseerd
Inzet SROI	Minimaal 5%

7.1. 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):

- Verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%

7.2. KWALITEITSMEEETSYSTEEM VSR EN UITVOERING

Gemeente Leusden is vrij om zonder opgave van redenen een VSR-kwaliteitsmeting uit te laten voeren. Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de kwaliteitsmeting uit; conform NEN 2075. Voor uitvoering van de VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, en ook een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden, onmisbaar. Dienstverlener zorgt ervoor dat voor aanvang van de meting deze aanwezig zijn

Na een 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. Gemeente Leusden draagt de kosten voor deze meting. Als het resultaat van deze VSR-KMS meting een afkeur is, dan zijn de kosten van de hercontrole voor de dienstverlener.



7.3. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS

Gemeente Leusden behoudt zich het recht om gedurende de contractperiode één of meerdere keren een belevingsmeting te laten plaatsvinden onder de locatiegebruikers. Dit houdt in dat via een aselechte steekproef een vragenlijst wordt verspreid onder een representatieve groep locatiegebruikers.

Op basis van diverse aspecten wordt de beleving van de schoonmaakdienstverlening getoetst met rapportcijfers van 1 tot en met 10. Gemeente Leusden verstrekt de definitieve opzet van de vragenlijst voor het belevingsonderzoek vooraf aan de dienstverlener.

Gemeente Leusden kan er ook voor kiezen om de invulling en uitvoering van de belevingsmeting in samenwerking met de dienstverlener op te pakken of om de belevingsmeting door een onafhankelijke partij of middels een andere methodiek uit te voeren.

7.4. INZET SOCIAL RETURN

Eenmaal per jaar wordt getoetst of aan het vereiste percentage van minimaal 5% inzet social return is voldaan.

7.5. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT

Een Programma van Eisen audit behoort ook tot de metingen die één of meerdere keren gedurende de contractperiode uitgevoerd zou kunnen worden door Gemeente Leusden of een onafhankelijke derde partij. Tijdens deze PvE audit wordt beoordeeld of de dienstverlener de eisen nakomt zoals deze zijn beschreven in het programma van eisen en de schoonmaak uitgevoerd wordt zoals het afgesproken proces.

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 geeft voorbeelden weer van onderwerpen die getoetst kunnen worden tijdens een PvE audit. Dit model wordt in de contractbeheerfase gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

Bij een eindscore van minimaal een 8 wordt de audit beoordeeld als ruim voldoende.

GEMEENTE LEUSDEN						
Aspecten Personeel		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
1	Aanwezigheid VOG			5	0	
2	Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			5	0	
3	Werktijden schoonmaakmedewerkers			5	0	
4	Draagt men verstrekte badge			5	0	
5	Draagt men representatieve bedrijfskleding			5	0	
6	Calamiteiten schoonmaak < 1 uur					
Aspecten Veiligheid		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
7	Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen			5	0	
8	Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			5	0	
9	Afgesloten werkkasten, geen onbeheerde materialen en middelen			5	0	
Aspecten Algemeen		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
10	Gebruik logboek			5		
11	Technische kwaliteit van schoonmaak			5		
12	Registratie en afhandeling klachten			5	0	
				55	0	
Eindscore minimaal een 8			Score cijfer			

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