

Programma van Eisen

**EUROPESE AANBESTEDING SCHOONMAAK PARKEER-
GARAGES GEMEENTE PAPENDRECHT**



INHOUDSOPGAVE

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING.....	3
1.1. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT	3
1.2. SCOPE	3
1.3. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN FOUT! BLADWIJZER NIET GEDEFINIEERD.	
1.4. SOCIAL RETURN.....	4
1.5. WERKBARE DAGEN.....	4
1.6. LEIDING	4
1.7. WERKTIJDEN	4
1.8. BEHEERDERS GARAGES	4
1.9. KWALITEITSONTWERP OPLEVERSTATEN	4
1.10. LOCATIE BIJZONDERHEDEN	4
1.11. SIGNALERENDE ROL.....	5
1.12. NULBEURT.....	5
1.13. AFVALTRANSPORT	5
1.14. CONTRACTMUTATIES	5
1.15. MAATREGELN VANUIT OVERHEIDSWEGE.....	5
1.16. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER	6
2. REGIEWERKZAAMHEDEN	7
2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN	7
2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN	7
3. GLASBEWASSING	7
3.1. PRIJZEN	7
3.2. INVENTARISATIE GLAS	7
3.3. RISICO-INVENTARISATIE EN -EVALUATIE (RI&E).....	7
3.4. PLANNING GLASBEWASSING	8
3.5. UITVOERING GLASBEWASSING	8
3.6. VEILIGHEIDSVORSCHRIFTEN GLASBEWASSING	8
3.7. OPLEVERING GLASBEWASSING.....	8
4. MATERIALN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU.....	9
4.1. MATERIALN, MIDDELEN EN MACHINES	9

4.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID	9
4.3. MILIEU	9
5. PERSONEEL EN ORGANISATIE.....	10
5.1. PERSONEEL.....	10
5.2. TIJDREGISTRATIE / AANWEZIGHEIDSRGISTRATIE	10
5.3. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG	10
5.4. TOEGANGSLEUTEL.....	10
5.5. BEDRIJFSKLEDING	10
5.6. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN.....	10
5.7. VEILIGHEID	11
5.8. SCHADE.....	11
6. COMMUNICATIE	11
6.1. NEDERLANDSE TAAL.....	11
6.2. OVERLEG GEMEENTE PAPENDRECHT EN DIENSTVERLENER	11
6.3. MANAGEMENTINFORMATIE	11
6.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN	12
6.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK	12
7. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)	12
7.1. KWALITEITMEETSYSTEEM VSR	12
7.2. KWALITEITMEETSYSTEEM VSR EN UITVOERING.....	13
7.3. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR	13
7.4. RESULTAAT VSR-KMS METINGEN, BEREKENING RAPPORTCIJFER.....	13
7.5. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS	13
7.6. PROGRAMMA VAN EISEN (PvE) AUDIT	14
7.7. KWALITEITASPECTEN INSCHRIJVING DIENSTVERLENER AUDIT	14
7.8. INZET SOCIAL RETURN	14

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT

Ten aanzien van deze aanbesteding heeft gemeente Papendrecht de volgende doelstellingen:

- Gemeente Papendrecht wenst een partner die **flexibel en oplossingsgericht** is, door de aard van de opdracht kunnen er uitdagingen zijn in drukte, bezetting van de garage en grote vervuiling.
- Gemeente Papendrecht wenst een dienstverlener die **hoge kwaliteit** kan leveren, welke bijdraagt aan de beleving van de bezoekers van de garages.
- Gemeente Papendrecht wenst een **flexibel contract** af te sluiten met de dienstverlener zodat gedurende de contractperiode de voorzieningen mee kunnen bewegen met de trends en ontwikkelingen in de markt en steeds veranderende behoeften in vraag en aanbod.
- Gemeente Papendrecht wenst een dienstverlener met oog op **sociale impact en duurzaamheid**.
- Gemeente Papendrecht wenst een dienstverlener die **signaleert** en daarmee de ogen en oren is van de beheerders van de garages.

1.2. SCOPE

De scope van de opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

- Nulbeurt bij aanvang; incl. opnemen beeldbestek;
- Het verzorgen van resultaatgericht schoonmaakonderhoud
- Het uitvoeren van glasbewassing;
- Het uitvoeren van additionele werkzaamheden;
- Het uitvoeren van ad-hoc (regie) werkzaamheden, die niet in de overeenkomst zijn vastgelegd maar wel gerelateerd zijn aan schoonmaakdienstverlening, zoals het verwijderen van graffiti.

De locaties die binnen de scope vallen zijn:

- Parkeergarage De Overtoom (136 parkeerplaatsen)
- Parkeergarage De Meent (368 parkeerplaatsen)

Mogelijke aanpassingen in de scope:

- Mutaties van locaties: het is mogelijk dat gedurende de contractperiode locaties wijzigen. Dit kan zowel een locatie eraf als erbij zijn.
- Mutaties van concepten: het is mogelijk dat gedurende de contractperiode dienstverleningsconcepten op-/afgeschaald worden.
- Omvang van de dienstverlening: het is mogelijk dat verwachte volumes van dienstverlening wijzigen gedurende de contractperiode.
- De uitgangspunten als ook de voorwaarden van de mogelijke scope wijzigingen zijn verder uitgewerkt in het programma van eisen en de concept-overeenkomst.

Buiten de scope

De dienstverlening die buiten de scope valt:

- Gladheidsbestrijding.
- Groenvoorziening.
- Afvoer van afval door verwerker.
- Ongediertebestrijding.

1.3. SOCIAL RETURN

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

1.4. WERKBARE DAGEN

Bij gemeente Papendrecht wordt gedurende 5 dagen per week schoongemaakt. Op 1^e paasdag, 1^e pinksterdag, 1^e kerstdag en nieuwjaarsdag zijn de garages gesloten.

In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen en is voor de locatie parkeergarage De Meent gebaseerd op 255 dagen per jaar als hoogste frequentie. In het weekend (102 dagen) en op feestdagen (4 dagen) wordt een naloopronde uitgevoerd om de schoonmaakkwaliteit te borgen.

Voor parkeergarage De Overtoom is de hoogste frequentie 104 dagen per jaar en zijn er geen naloopronde.

1.5. LEIDING

Gemeente Papendrecht verwacht in ieder geval een meewerkend voorman, de voorman is het eerste operationele aanspreekpunt op de locaties. Boven de voorman is één centraal persoon (objectleider) verantwoordelijk voor de tactische invulling van het contract. Van de objectleider wordt ook verwacht dat zij tweewekelijks in de garages is om controles te lopen.

1.6. WERKTIDJEN

In basis geldt voor alle locaties dat het schoonmaakonderhoud plaatsvindt tussen 05:00 en 11:00 uur 's ochtends. Waarbij de belevingskwaliteit van de looproutes vóór 07:30 uur 's ochtends op orde moet zijn.

De dienstverlener loopt, voor start van de werkzaamheden, zelf een route door alle publieksruimtes en schat op basis daarvan in wat nodig is om alles volgens de opleverstaat op te leveren.

Na gunning worden de definitieve oplevertijden in overleg vastgesteld.

1.7. BEHEERDERS GARAGES

Gemeente Papendrecht heeft beheerders in dienst die verantwoordelijk zijn voor het beheer van de parkeergarages, zij zijn op de locaties het eerste aanspreekpunt vanuit de gemeente Papendrecht.

1.8. KWALITEITSONTWERP OPLEVERSTATEN

Gemeente Papendrecht 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 oplevertijden, aan het beschreven kwaliteitsniveau uit de Bijlage Opleverstaat.

Al het vloeronderhoud is onderdeel van de opleverstaat, dit is verwerkt in de prestatie normen. Dit heeft in ieder geval betrekking tot:

- Harde betegelde, betonnen en gecoate vloeren (schrobben).

1.9. LOCATIE BIJZONDERHEDEN

Dienstverlener is zelf verantwoordelijk voor het af zetten van gedeelten van de locaties tijdens de schoonmaak van de vloeren. Dienstverlener stemt dit voor de werkzaamheden af met de beheerder van de garage.

Gemeente Papendrecht is in het bezit van een grote schrobmachine welke gebruikt mag worden door de dienstverlener. De aanschaf van een eigen schrobmachine wordt niet vergoed.

Op feestdagen of tijdens evenementen in Papendrecht is het mogelijk dat de locaties intensiever gebruikt worden dan normaal. Dienstverlener dient tijdens deze dagen ook te voldoen aan de opleverstaten al dan niet met extra inzet. Dit dient binnen de inschrijfprijs opgevangen te worden. Dienstverlener is zelf verantwoordelijk voor het inplannen van de extra inzet. Gemeente Papendrecht deelt deze dagen minimaal 1 maand van tevoren. Dienstverlener houdt hier rekening mee met het invoeren van de prestatienormen.

Het kan voorkomen dat er incidenteel lichaamseigen vloeistoffen aanwezig zijn op de locaties. Dienstverlener is verantwoordelijk voor het weghalen/schoonmaken.

Over het algemeen bestaat de vervuiling uit fijnstof, stof, zand en afval, daarnaast zijn er ook soorten vervuiling seizoenen afhankelijk. Zo is er in de herfst bladafval aanwezig en in de winter zout en sneeuw resten.

Voor het uitvoeren van de werkzaamheden krijgt de dienstverlener tijdens werktijden gratis toegang tot de parkeergarage met het voertuig dat nodig is op dat moment voor het werk in de betreffende parkeergarage.

1.10. SIGNALERENDE ROL

Dienstverlener heeft ook een signalerende rol binnen de locaties ondanks dat de beheerders dagelijks op locatie zijn. Schade, overlast (jeugd of daklozen) of defecten worden bij de beheerder gemeld indien deze opgemerkt worden. Daarnaast kan het voorkomen dat bezoekers van de garage tijdens de schoonmaakwerkzaamheden vragen stelt aan de schoonmakers op locatie, dienstverlener zorgt dat medewerkers gastvrij zijn en een verlengstuk zijn van de gemeente Papendrecht.

1.11. NULBEURT

Na de ingangsdatum van het contract, voert dienstverlener een nulbeurt uit. Hierin worden alle locaties geheel volgens opleverstaat opgeleverd. Onderdeel van deze nulbeurt is het opstellen van een beeldbestek, hierbij worden foto's genomen van alle elementen voor en na de schoonmaak. Het beeldbestek wordt per locatie opgesteld en is de basis waaraan dienstverlener na schoonmaak aan moet voldoen. Het beeldbestek dient goedgekeurd te worden door gemeente Papendrecht.

Na afloop behoudt Gemeente Papendrecht het recht om de uitgevoerde nulbeurt op kwaliteit te meten door een derde partij.

1.12. AFVALTRANSPORT

Het afvoeren van afval gebeurt door de verwerker. Dit valt buiten de scope van de opdracht. Het inzamelen van het afval is wel voor de dienstverlener. Voor het eigen afval van dienstverlener wordt papier en restafval gescheiden ingezameld. Papier wordt gedeponereerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers.

Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gedeponereerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers.

1.13. CONTRACTMUTATIES

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

In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van de overeenkomst maakt gemeente Papendrecht dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

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

Gemeente Papendrecht houdt mutaties als gevolg van locatie-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden per kwartaal 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.

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

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

1.14. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE

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

1.15. 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 het voorbeeld hiernaast 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
Verschil 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 Papendrecht, 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 afroep- en 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 Papendrecht. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van gemeente Papendrecht. Bij akkoord ondertekent gemeente Papendrecht 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 onder vermelding van het door de gemeente verstrekte routenummer. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden.

3. GLASBEWASSING

3.1. PRIJZEN

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

Het separatieglas is dubbelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van dubbelzijdig bewassing. De dienstverlener vult het calculatiemodel volledig gespecificeerd in ter bepaling van de contractjaarprijs. De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of overige bereikbaarheidsvoorzieningen worden gespecificeerd per beurt.

3.2. INVENTARISATIE GLAS

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum 01-01-2026. 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 gemeente Papendrecht 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 ramen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. Gemeente Papendrecht behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert gemeente Papendrecht schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan gemeente Papendrecht ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er geen (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.

3.4. PLANNING GLASBEWASSING

Planning

- In de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de dienstverlener een jaarplanning op van de werkzaamheden.
- Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de locaties begint, maakt de dienstverlener een afspraak met gemeente Papendrecht over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt gemeente Papendrecht schriftelijk in kennis gesteld door de dienstverlener over de exacte uitvoeringsdatum.

Voorwaarden uitvoering

- 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 gemeente Papendrecht.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld aan gemeente Papendrecht. 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 gemeente Papendrecht kan worden afgeweken van de planning.

3.5. UITVOERING GLASBEWASSING

Onder glaswassen wordt verstaan het reinigen van het glas en de directe omlijsting, met gebruikmaking van de juiste methodiek en het juiste reinigingsmiddel. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn. Separaat aangebrachte vensterbanken maken hier 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 gemeente Papendrecht en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform Bijlage Opleverstaat, Aanwijzingen glasbewassing.

Gemeente Papendrecht 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

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 verantwoording verschuldigd aan gemeente Papendrecht voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De dienstverlener houdt toezicht op de veiligheidsaspecten ten aanzien van middelen en personeel.

Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van gevelinstallaties en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is gemeente Papendrecht gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de dienstverlener eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, is gemeente Papendrecht gerechtigd daartoe geëigende controleinstanties te informeren. De aan gemeente Papendrecht opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

3.7. OPLEVERING GLASBEWASSING

De dienstverlener levert na afronding van de beurt de verschillende werkzaamheden op aan gemeente Papendrecht. 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 gemeente Papendrecht de werkbond van zijn naam en handtekening.

4. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

4.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES

De dienstverlener neemt van alle gebruikte middelen de Productinformatiebladen en Veiligheidsinformatiebladen (VIB) op in een digitaal locatie informatieboek en verleent hiertoe toegang aan de Gemeente Papendrecht.

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

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

Gemeente Papendrecht 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 milieuregelgeving. 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 Papendrecht 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 Papendrecht de volgende eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van gemeente Papendrecht 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.
- Indien van toepassing, wordt vervoer tussen de locaties met een elektrisch voertuig afgelegd.

5. PERSONEEL EN ORGANISATIE

5.1. 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.

Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan gemeente Papendrecht bekend. Binnen één week vindt een formele kennismaking met de medewerkers van gemeente Papendrecht plaats.

Indien gemeente Papendrecht 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.

5.2. TIJDREGISTRATIE / AANWEZIGHEIDSREGISTRATIE

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst gemeente Papendrecht 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.

5.3. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG

Alle medewerkers van de dienstverlener die werkzaam zijn op de locaties van gemeente Papendrecht, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG wordt aangevraagd op screeningsprofiel 41. Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor gemeente Papendrecht. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is gemeente Papendrecht gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot gemeente Papendrecht locaties te

ontzeggen. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan gemeente Papendrecht, 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 ook voor medewerkers die al op locaties van gemeente Papendrecht werkzaam zijn en overgenomen worden.

5.4. TOEGANGSSLEUTEL

De medewerkers van de dienstverlener ontvangen van de gemeente Papendrecht een sleutel die hen toegang geeft tot de locaties waar ze werkzaam zijn. Medewerkers zijn verplicht deze sleutel te gebruiken bij binnenkomst en wanneer ze de locatie verlaten.

5.5. BEDRIJFSKLEDING

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door gemeente Papendrecht goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen en met het logo van dienstverlener. Bedrijfskleding wordt na gunning aangeboden door dienstverlener aan gemeente Papendrecht.

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 Papendrecht gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locaties te ontfeggen.

5.6. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN

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

5.7. VEILIGHEID

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

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 gemeente Papendrecht 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 Papendrecht ter beschikking.

5.8. SCHADE

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

6. COMMUNICATIE

6.1. NEDERLANDSE TAAL

Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse taal op niveau 1F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). Direct leidinggevendenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). Het is voor medewerkers van de dienstverlener niet toegestaan onder werktijd in een andere taal dan Nederlands te communiceren in het bijzijn van andere gebouwgebruikers. Dienstverlener zorgt dat communicatie met gemeente Papendrecht middels het digitaal logboek mogelijk is.

6.2. OVERLEG GEMEENTE PAPENDRECHT EN DIENSTVERLENER

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

COMMUNICATIE-NIVEAU	FUNCTIE CONTACTPERSOON	ONDERWERPEN OVERLEG
Strategisch 1x per jaar	Business Unit Directeur/ Regiomanager/ directeur	Financieel overzicht, KPI-resultaten
Tactisch 4x per jaar	Operationeel manager/ Rayonmanager/ Object-leider	KPI-resultaten, Personeelsinformatie, klachtenregistratie
Operationeel 12 x per jaar	Meewerkend voor-man/vrouw/ (ambulant) objectleider/ teamleider	Resultaten interne controles, schoonmaakkwaliteit

6.3. MANAGEMENTINFORMATIE

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

- Personeelsinformatie (aantal, opleidingen, VOG, % SROI en % uitzendkrachten)
- Financieel overzicht
- Klachtenregistratie
- KPI-resultaten

- Resultaten interne controles
- Zaken die van invloed zijn op de schoonmaakkwaliteit

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

6.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK

De dienstverlener verstrekt een locatie informatieboek aan gemeente Papendrecht. Het locatie informatieboek geeft inzage in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. Het locatie informatieboek bevat minimaal de volgende onderwerpen:

- Benodigde contactgegevens van dienstverlener en gemeente Papendrecht;
- Huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- Actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van gemeente Papendrecht 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 en verplaatsbare leidingen.

Gemeente Papendrecht geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatieboek.

7. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

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

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

KPI	MEET FREQUENTIE	NORM
VSR-KMS	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
Inzet SROI	1x per jaar	Minimaal 5,0%

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

7.1. KWALITEITMEETSYSTEEM VSR

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetstelsel 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%

7.2. KWALITEITSMEETSYSTEEM VSR EN UITVOERING

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

Gediplomeerde VSR-inspecteurs en –controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit; conform NEN 2075.

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.

7.3. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

- Er tijdens een VSR Kwaliteitsmeting op een locatie een afkeur wordt behaald in één of meerdere ruimtecategorieën.

Vervolgstappen:

- De dienstverlener zal ervoor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimtecategorieën.
- Gemeente Papendrecht brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de dienstverlener.
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.
- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is gemeente Papendrecht gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen gemeente Papendrecht het recht geeft de totale overeenkomst met directe ingang te beëindigen.

7.4. RESULTAAT VSR-KMS METINGEN, BEREKENING RAPPORTCIJFER

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

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

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

Aantal voldoende _____ = percentage voldoende = cijfer

Aantal metingen

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer		2026
Technische kwaliteit		
Meting	Datum	Resultaat
2026.1	6-3-2026	Voldoende
2026.2	17-6-2026	Onvoldoende
2026.2h1	1-7-2026	Voldoende
2026.3	24-9-2026	Voldoende
2026.4	13-12-2026	Voldoende
Percentage voldoende		80%
Rapportcijfer		8,0

7.5. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS

Eenmaal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de locatie gebruikers van gemeente Papendrecht. De invulling van de belevingsmeting is vrij aan de dienstverlener, maar moet minstens voldoen aan onderstaande uitgangspunten:

- De belevingsmeting vindt steekproefsgewijs plaats;
- De dienstverlener overlegt de definitieve opzet van de vragenlijst voor het belevingsonderzoek vooraf aan gemeente Papendrecht;
- De locatie gebruikers beoordelen ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10;

De norm per belevingsmeting is het rapportcijfer 7,00.

Opdrachtgever behoudt het recht voor om de belevingsmeting door een onafhankelijke partij of middels een andere methodiek uit te voeren.

7.6. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT

Eenmaal per jaar, tenminste 6 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 resultaten van de PvE audit worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand: $(\text{Totaal score} / \text{het totaal aan wegingsfactoren}) \times 10$.

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

GEMEENTE PAPENDRECHT						
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 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	Registratie ongevallen/ bijna ongevallen			5	0	
Aspecten Algemeen		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
8	Registratie en afhandeling klachten			5	0	
				40	0	
Eindscore minimaal een 9,0			Score cijfer			

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00.

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.

7.7. KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING DIENSTVERLENER AUDIT

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

Eenmaal per jaar wordt de invulling van de kwaliteitsaspecten uit de inschrijving van de dienstverlener beoordeeld.

7.8. INZET SOCIAL RETURN

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

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja percentage 5%
Nee percentage < 5%