

Europese openbare aanbesteding
Schoonmaakdienstverlening
Programma van Eisen
Kenmerk: RIJSDVGB2026

Inhoudsopgave

1	Uitgangspunten dienstverlening	4
1.1	Doelstelling van de opdracht	4
1.2	Scope	4
1.3	Social return	4
1.4	Werkbare dagen	4
1.5	Werktijden	5
1.6	Kwaliteitsontwerp opleverstaten	5
1.7	Inzet dagkracht(en)	5
1.8	Afvaltransport	5
1.9	Contractmutaties	6
1.10	Facturatie	6
1.11	Nulmeting	6
1.12	Overname personeel huidige opdrachtnemers	7
1.13	Duurzaamheid	7
1.14	Milieu	7
2	Regiewerkzaamheden	8
2.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden	8
2.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden	8
3	Glasbewassing	9
3.1	Prijzen	9
3.2	Inventarisatie glas	9
3.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie	9
3.4	Planning glasbewassing	9
3.5	Uitvoering glasbewassing	10
3.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing	10
3.7	Oplevering glasbewassing	10
4	Sanitaire voorzieningen	11
4.1	Aflevertijden	11
4.2	Vervanging huidige dispensers	11
4.3	Prijzen	12
4.4	Ergonomische en esthetische aspecten	12
4.5	Voorraadbeheer	12
4.6	Service en onderhoud	13
4.7	Beëindiging overeenkomst	13
5	Materialen, middelen en machines	14
5.1	Materialen, middelen en machines	14
5.2	Machines en elektrische veiligheid	14
6	Personeel en organisatie	15
6.1	Personeel	15
6.2	Tijdregistratie/aanwezigheidsregistratie	15
6.3	Verklaring omtrent het gedrag	15
6.4	Bedrijfskleding	15
6.5	(Facilitaire) voorzieningen	16
6.6	Veiligheid	16
6.7	Schade	16
7	Communicatie	17
7.1	Nederlandse taal	17

7.2	Overleg tussen Rijn IJssel en opdrachtnemer	17
7.3	Managementinformatie.....	17
7.4	Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten	17
7.5	Locatie informatieboek.....	18
7.6	Implementatieperiode	18
7.7	Indexering	18
8	Kritische prestatie indicatoren (KPI)	20
8.1.1	Dynamische prestatiebalans.....	20
8.1.2	KPI-onderwerpen en ondergrenzen	20
8.1.3	Prestatiemix.....	20
8.1.4	Rekenmethodiek prestatiemix	21
8.1.5	Gebruik en sturing	21
8.1.6	Verantwoordelijk voor monitoren.....	22
8.2	KPI Kwaliteitsmeetsysteem VSR.....	22
8.2.1	Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering	22
8.2.2	Vervolgstappen bij afkeur.....	22
8.2.3	Resultaat VSR-KMS metingen en berekening KPI	23
8.2.4	Frequenties VSR-KMS metingen.....	23
	Bijlagen.....	24

1 Uitgangspunten dienstverlening

Rijn IJssel ziet schoonmaak als een gezamenlijke verantwoordelijkheid en als basisvoorwaarde voor kwaliteit. Wij werken continu en proactief aan een gezonde, veilige en duurzame leer- en werkomgeving voor iedereen die onze locaties bezoekt. De visie op schoonmaakdienstverlening bestaat uit vijf basisprincipes: continuïteit, betaalbaarheid, veiligheid, datagestuurd en flexibel. Deze visie is bijgevoegd als Bijlage P1.

De ambitie is om een uitnodigende school te creëren waar iedereen zich welkom voelt en goed kan leren en werken. Goed, inspirerend en eigentijds onderwijs in een wendbare innovatieve en mensgerichte organisatie met partnerschap in de regio zijn daarbij speerpunten.

1.1 Doelstelling van de opdracht

Uitgangspunt bij deze aanbesteding is: te komen tot een overeenkomst met één (1) leverancier voor de uitvoering van schoonmaakdienstverlening, glasbewassing en leveren van sanitaire voorzieningen, voor de duur van vier (4) jaar, welke periode met drie (3) keer twee (2) jaar kan worden verlengd. Leverancier dient te voldoen aan de criteria zoals deze worden opgenomen in de aanbestedingsdocumenten.

1.2 Scope

Het uitvoeren van:

1. Dagelijks schoonmaakonderhoud, alsmede periodiek specialistisch vloeronderhoud
2. Glasbewassing
3. Leveren van sanitaire voorzieningen

1.3 Social return

Rijn IJssel heeft de ambitie om gedurende de contractperiode te groeien in het aantal medewerkers dat tot de SROI doelgroepen behoort. De opdrachtnemer is vrij om gebruik te maken van medewerkers van Scalabor of andere SW-organisaties, of zelf doelgroep-medewerkers te werven en in te zetten. De medewerkers behorend tot deze doelgroep voeren in de huidige overeenkomst schoonmaakwerkzaamheden overdag uit. De medewerkers worden in de nieuwe overeenkomst door de opdrachtnemer aangestuurd en vallen ook onder de opdrachtnemer. De huidige medewerkers van Scalabor worden ter overname aangeboden op dezelfde wijze als voor schoonmaakmedewerkers artikel 44 geldt. De groep SROI-medewerkers kan door de opdrachtnemer aangevuld met zelf te werven SROI-doelgroepmedewerkers.

1.4 Werkbare dagen

Bij Rijn IJssel wordt gedurende 200 dagen per jaar schoongemaakt, met uitzondering van locatie Alexanderweg (205 dagen). De locaties zijn gedurende 12 weken per jaar gesloten voor studenten wegens vakantiedagen. De eerste en laatste week van de zomervakantie zijn de locaties nog geopend. Voor de schoonmaak in deze periode zijn terugkomdagen opgenomen in het calculatiemodel. In de zomerperiode is één locatie geopend gedurende de zomerperiode. Dit is niet ieder jaar dezelfde locatie maar zal door Rijn IJssel worden bepaald. Schoonmaak van de locatie wordt op afroep uitgevoerd. Welke locatie geopend blijft zal door Rijn IJssel tijdig worden doorgegeven aan de opdrachtnemer. De periode tussen Kerst en Oud & Nieuw zijn alle locaties gesloten.

De data zullen per jaar verschillen maar Rijn IJssel volgt de vakantieperiodes van regio zuid. Gedurende de looptijd van de overeenkomst worden deze data door Rijn IJssel tijdig gecommuniceerd.

In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen en is gebaseerd op 200 dagen per jaar als hoogste frequentie.

1.5 Werktijden

De gewenste werktijden zijn ofwel aan het begin van de dag ofwel aan het eind van de dag voor ruimten die betrekking hebben op het primaire proces van Rijn IJssel (leslokalen en kantooromgevingen). Overige ruimtecategorieën mogen gedurende de dag worden schoongemaakt, waarbij overdag stofzuigen niet mogelijk is in kantooromgevingen en leslokalen. Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg vastgesteld.

De opdrachtnemer kan zelfstandig een locatie betreden en sluiten, conform onderstaand overzicht.

LOCATIE	SCHOONMAAK OPENEN	SCHOONMAAK SLUITEN
MID2	ja elke morgen 0600-0800	nee
VELU120	ja elke morgen 0600-0800	nee
VELP39	ja elke morgen 0530-0730, fst is er 0700 uur	nee
ALEX35	nee , fst opent 0730 uur.	alle avonden 19 uur
BEU3	ja elke morgen 0545-0830	nee
TIV40	ja elke morgen 0530-0800	nee
TIV10	ja, elke morgen 0600 uur	nee
TIV20	ja elke morgen 0700 uur	nee
APE210	nee fst opent 0700 uur	alle avonden 19 uur
KRO16	nee fst opent 0700 uur	alle avonden 19,15 uur
MAR5	nee fst opent 0730 uur	nee
tiv30	nee doet fst	ja alle avonden 1830-19 uur

1.6 Kwaliteitsontwerp opleverstaten

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

Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het in Bijlage P2 Opleverstaat, beschreven kwaliteitsniveau.

1.7 Inzet dagkracht(en)

In diverse locaties van Rijn IJssel worden dagkrachten ingezet voor schoonmaakgerelateerde bestekwerkzaamheden. Na gunning worden de locaties en taakindelingen van de dagkrachten besproken.

1.8 Afvaltransport

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt PMD, GFT, papier en restafval gescheiden ingezameld in centrale afval inzamelbakken. Vertrouwelijk papier wordt gedeponerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers. De opdrachtnemer is niet verantwoordelijk voor lediging van containers voor vertrouwelijk papier.

Het afval wordt na beëindiging van de schoonmaaktaak gescheiden gedeponerd in de hiervoor bestemde afvalcontainers op centrale containerplaatsen buiten de gebouwen. Rijn IJssel onderzoekt momenteel of tissues gescheiden ingezameld worden. De kans is aanwezig dat hier voor ingangsdatum van de nieuwe overeenkomst een besluit is genomen. Opdrachtnemers gaan er bij hun inschrijving van uit dat tissues een aparte stroom zijn geworden.

1.9 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 opdrachtnemer treedt hierin flexibel op. De opdrachtnemer kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van de overeenkomst.

In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van de overeenkomst maakt Rijn IJssel dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de opdrachtnemer.

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

Rijn IJssel oriënteert zich op dit moment op software om mutaties bij te houden. Hierbij bestaat ook de mogelijkheid dat Rijn IJssel een dashboard gaat gebruiken, voor realtime inzage in de dienstverlening, rapportage van de dienstverlening (managementrapportages) en als communicatiemiddel voor geconstateerde mutaties. Na keus van het softwarepakket is opdrachtnemer verplicht met deze software te werken ten behoeve van deze opdracht. Deze keus wordt naar verwachting niet gemaakt voor ingangsdatum van de nieuwe overeenkomst.

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

Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Rijn IJssel en de opdrachtnemer.

1.10 Facturatie

Maandelijks vindt achteraf de facturering door opdrachtnemer plaats in de vorm van een twaalfde deel van de aanneemsom op jaarbasis voor schoonmaakwerkzaamheden en sanitaire artikelen, en de beurt prijzen van de uitgevoerde glasbewassing. Rijn IJssel zal de aangeboden facturen binnen 30 dagen nadat de digitale factuur is verzonden en akkoord bevonden voldoen. Bij te late betaling, niet te wijten aan de opdrachtnemer, is de opdrachtnemer gerechtigd de wettelijke handelsvertragsrente, als bedoeld in artikel 6:119a BW, in rekening te brengen vanaf de datum waarop uiterlijk had moeten worden betaald. Alle kosten voortvloeiende uit een eventuele gerechtelijke of buitengerechtelijke incasso zijn voor rekening van Rijn IJssel.

De factuur, zowel de maandelijkse factuur als facturen voor extra werk, zijn altijd voorzien van een door Rijn IJssel verstrekt ordernummer.

1.11 Nulmeting

Na gunning krijgt de opdrachtnemer de gelegenheid om samen met Rijn IJssel en de huidige opdrachtnemers een nulmeting bij te wonen. De nulmeting wordt uiterlijk twee weken voor de start van de nieuwe schoonmaakovereenkomst uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden.

De nulmeting wordt uitgevoerd door een onafhankelijke derde. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. Dit betekent dat het oordeel van de onafhankelijke derde voor alle partijen bindend is.

Op basis van deze beoordeling wordt gezamenlijk bepaald hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Uitgangspunt hierbij is dat de vertrekkende opdrachtnemers een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

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

1.12 Overname personeel huidige opdrachtnemers

Bij gunning hanteert de opdrachtnemer de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende cao voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 44). 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.

Een onderbouwing van de totstandkoming van de suppletiekosten 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 is de definitieve contract jaarprijs voor de start van de overeenkomst vastgesteld. Dit tariefcomponent wordt gedurende de overeenkomst actueel gehouden op basis van de werkelijke samenstelling van het totale schoonmaakteam.

1.13 Duurzaamheid

Rijn IJssel heeft duurzaamheid vermeld in de strategische koers en ondersteunt de 17 SDG's. Voor Rijn IJssel ligt de focus op de SDG's Goede gezondheid en welzijn (SDG 3), Kwaliteitsonderwijs (SDG 4), Ongelijkheid verminderen (SDG 10), Klimaatactie (SDG 13) en Partnerschap om doelstellingen te bereiken (SDG 17). Een doel is om medewerkers te professionaliseren op duurzaamheidsgebied. Om deze professionalisering te bereiken wordt gebruik gemaakt van partners. Tevens worden met studenten pilots uitgevoerd waarbij duurzame vraagstukken binnen of buiten de organisatie worden behandeld. Rijn IJssel heeft geen eigen duurzaamheidsbeleid maar volgt de overheidseisen.

Gedurende de contractperiode zal duurzaamheid gerapporteerd gaan worden op basis van deze SDG's. De opdrachtnemer werkt hier aan mee en levert de gegevens aan op eerste verzoek van Rijn IJssel.

1.14 Milieu

Rijn IJssel hecht veel waarde aan een minimale belasting van het milieu. De opdrachtnemer besteedt bij de uitvoering van de werkzaamheden dan ook aandacht aan beperking van de milieubelasting. De opdrachtnemer 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 opdrachtnemer toe op het naleven hiervan door de medewerkers.

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaak-dienstverlening stelt Rijn IJssel 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 opdrachtnemer maakt gebruik van binnen de branche geldende energiezuinige apparaten, milieubesparende middelen.

2 Regiewerkzaamheden

2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat Rijn IJssel, naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden, andersoortige (schoonmaak) werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden worden als extra opdracht (optioneel) aan de opdrachtnemer opgedragen en afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven.

Conform het calculatiemodel geeft de opdrachtnemer 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

Enmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) en na het ontvangen van een ordernummer (PROQ-nummer) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van Rijn IJssel. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de opdrachtnemer de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van Rijn IJssel. Rijn IJssel tekent na oplevering van de werkzaamheden voor akkoord. De opdrachtnemer factureert na akkoord de extra werkzaamheden met vermelding van het door Rijn IJssel afgegeven ordernummer.

3 Glasbewassing

3.1 Prijzen

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

Het separatieglas is dubbelzijdig gemeten. Voor de calculatie wordt uitgegaan van dubbelzijdig bewassing. De opdrachtnemer 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. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Desondanks kunnen zich verschillen met de werkelijkheid voordoen. De opdrachtnemer kan geen rechten ontlenen aan het door Rijn IJssel 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

Na gunning voert de opdrachtnemer per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) uit. Hierbij worden alle voorschriften uit Arboret en Arbocatalogus in acht genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen moeten worden, brengt de opdrachtnemer hiervoor een separate contractjaarprijs uit. Rijn IJssel behoudt zich het recht voor om andere ondernemers een offerte te vragen voor deze specifieke knelpunten.

De opdrachtnemer informeert Rijn IJssel 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 Rijn IJssel ter beschikking gesteld. Indien deze RI&E niet is aangeleverd worden er géén (glasbewassings-) werkzaamheden uitgevoerd.

3.4 Planning glasbewassing

Planning

In de eerste maand van elk schooljaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt levert de opdrachtnemer een jaarplanning op van de werkzaamheden. Minimaal twee weken voordat de glasbewassing van de locaties begint, maakt de opdrachtnemer een afspraak met Rijn IJssel over de data van uitvoering en oplevering. Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt de Service-desk van Rijn IJssel schriftelijk (e-mail) in kennis gesteld door de opdrachtnemer 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 Rijn IJssel. Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van tevoren schriftelijk gemeld. De opdrachtnemer geeft hierbij aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn. Ook op verzoek van Rijn IJssel 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 opdrachtnemer dit vooraf schriftelijk aan de Servicedesk van Rijn IJssel en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform Bijlage P2.

Rijn IJssel stelt opdrachtnemer 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. Glasbewassing wordt uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in de Arbowet en Arbocatalogus.

Onder meer om reden van veiligheid is de opdrachtnemer verantwoording verschuldigd aan Rijn IJssel voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signalisaties door zijn personeel worden gelezen, begrepen en nageleefd. De opdrachtnemer 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 Rijn IJssel gemachtigd de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te doen staken. Nadat de opdrachtnemer eenmaal schriftelijk is gewaarschuwd en geen gevolg geeft aan het geconstateerde, is Rijn IJssel gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan Rijn IJssel opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de opdrachtnemer.

3.7 Oplevering glasbewassing

De opdrachtnemer meldt de glasbewassing per locatie of cluster van locaties na afronding gereed bij de facilitair medewerker op locatie.

Onder oplevering wordt verstaan het uitvoeren van een gezamenlijke opleverronde door de opdrachtnemer en de facilitair medewerker (of diens vertegenwoordiger), waarbij de uitgevoerde werkzaamheden visueel worden gecontroleerd op volledigheid, bereikbaarheid en kwaliteit conform de overeengekomen prestatie-eisen.

Eventuele geconstateerde tekortkomingen of onvolkomenheden worden door de opdrachtnemer binnen een in onderling overleg vast te stellen termijn hersteld.

De oplevering wordt vastgelegd door middel van een opleverrapport of aftekenformulier, dat door beide partijen wordt ondertekend of digitaal wordt bevestigd.

4 Sanitaire voorzieningen

Onderdeel van de overeenkomst betreft het leveren van sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen. In het calculatiemodel zijn de aantallen en soorten sanitaire voorzieningen opgenomen.

De opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden productlijn inclusief verbruiksartikelen gedurende de maximale duur van de overeenkomst leverbaar is. Indien een product door innovaties niet meer leverbaar is, levert de opdrachtnemer een minimaal gelijkwaardig equivalent, waarbij een eenduidige uitstraling wordt behouden.

Het uitgangspunt voor deze aanbesteding is dat de huidige dispensers worden vervangen. Gezien de huidige aantallen van dispensers is het mogelijk dat dit niet voor alle locaties gelijktijdig gedaan zal worden. Daarnaast bestaat de mogelijkheid dat specifieke locaties de dispensers in eigen beheer aanschaffen.

Onderdeel van de overeenkomst betreft het leveren van sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen waaronder:

- handdoekjesdispenser;
- zeepdispensers;
- toiletrol dispensers;
- luchtverfrisser dispensers;
- dameshygiëne container;
- afvalbakken;
- toiletborstels en houders;
- inloopmatten: vast en flexibele matten ter aanvulling (nu grippy-plakmatten).

Op verzoek van Rijn IJssel kan bovenstaande wijzigen. De opdrachtnemer speelt hier flexibel op in.

4.1 Aflevertijden

Leveringen mogen plaatsvinden op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur. De locaties zijn gedurende 12 weken gesloten wegens vakanties. Leveringen zijn gedurende vakanties niet mogelijk. De opdrachtnemer houdt in de leveringskalender rekening met deze de sluitdagen.

4.2 Vervanging huidige dispensers

De levering en plaatsing van de nieuwe dispensers is uiterlijk 4 weken na ingangsdatum van de overeenkomst afgerond.

De volgende punten zijn gedurende de implementatieperiode en bij tussentijdse vervanging gedurende de contractperiode van kracht:

- De te leveren dispensers zijn nieuw en vrij van fabricage- en materiaalfouten.
- De te leveren dispensers worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd.
- Verwijderde dispensers en verpakkingsmateriaal wordt door de opdrachtnemer afgevoerd of in afstemming met de huidige opdrachtnemer.
- De oude dispensers worden door de opdrachtnemer gedemonteerd en afgevoerd en/of verzameld voor de huidige leverancier.
- De dispensers worden gehangen op de plek van de huidige dispensers, tenzij Rijn IJssel anders bepaalt.

Indien gedurende de contractperiode zich wijzigen in de productlijn voordoen, wordt er een alternatief geleverd die minimaal voldoet aan bovenstaande specificaties. De te vervangen dispensers

worden zo veel als mogelijk gerecycled.

De opdrachtnemer stemt het moment van demontage en montage af met Rijn IJssel dan wel het moment van overdracht van gedemonteerde dispensers. Uitgangspunt is dat er te allen tijde sanitaire voorzieningen geboden worden.

De kosten voor montage van de dispensers zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Montage vindt op een degelijke en zodanige wijze plaats dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de bouwdeelen waarop de voorzieningen worden bevestigd.

Schade, welke te voorkomen was geweest bij adequate montage zal op kosten van opdrachtnemer hersteld worden.

4.3 Prijzen

Alle prijzen zijn inclusief het demonteren van de huidige sanitaire voorzieningen, leveren, plaatsen en gebruiksklare oplevering van de nieuwe sanitaire voorzieningen, aansluitmaterialen, afvoer van verpakkingsmateriaal, onbeperkt gebruik van (na)vullingen (full service), reis-, voorrij-, administratiekosten en alle overige bijkomende kosten.

4.4 Ergonomische en esthetische aspecten

De door de opdrachtnemer te leveren dispensers en artikelen voldoen minimaal aan de volgende ergonomische en esthetische aspecten. De dispensers en artikelen:

- zijn universeel. Onder universeel wordt verstaan “vergelijkbare uiterlijke mat zwarte uitstraling/uiterlijk vertoon”;
- zijn makkelijk bedienbaar en navulbaar;
- worden op dezelfde plaats als de huidige dispensers geplaatst;
- worden zo geplaatst dat voldoende beweeg-, werk- en schoon-maakruimte overblijft;
- zijn makkelijk te reinigen;
- zijn gebruiksvriendelijk, hierbij zijn hygiëne, veiligheid en betrouwbaarheid de kernbegrippen;
- zijn zuinig in dosering;
- zijn van hoogwaardige, slagvaste, duurzame, corrosievrije, brandvrije of brand vertragende materialen vervaardigd, hebben een lange levensduur en zijn molestbestendig;
- hebben een minimale storingsgevoeligheid;
- zijn uitgevoerd met een voorraaddenster of –indicator (m.u.v. luchtverfrissers);
- worden bevestigd in de voeg van de tegels (reeds bestaande schroefgaten welke niet worden gebruikt worden netjes door de opdrachtnemer afgedicht);
- beschermen de producten tegen stof, vocht en bacteriën;
- zijn goed afsluitbaar en niet te openen door de gebruiker.

Indien gedurende de contractperiode zich wijzigen in de productlijn voordoen, wordt er een alternatief geleverd die minimaal voldoet aan bovenstaande specificaties.

4.5 Voorraadbeheer

Het voorraadbeheer inzake de verbruiksartikelen geschiedt via een systeem van de opdrachtnemer. Het wordt van de opdrachtnemer verwacht dat zij proactief de voorraad beheert, met een passende voorraad per locatie om misgrijpen te voorkomen en ook te voorkomen dat er een onnodige hoeveelheid verbruiksartikelen wordt opgeslagen. Daarnaast zorgt de opdrachtnemer dat de apparatuur

voldoende gevuld is om een schoonmaakcyclus te doorlopen. De opdrachtnemer levert de artikelen, in de hiervoor bestemde opslagruimten, af bij de locaties. Op de locaties is hiervoor beperkte opslag beschikbaar. Er is altijd een minimale voorraad aanwezig. Het is niet toegestaan de artikelen buiten de hiervoor bestemde opslagruimten op te slaan.

Op diverse locaties is gedurende het jaar een hoger aantal sanitaire verbruiksartikelen benodigd wegens evenementen (Open Dag, diploma-uitreiking, et cetera). In voorkomende gevallen zal Rijn IJssel met behulp van een jaarplanning de opdrachtnemer hierover informeren en zorgt de opdrachtnemer voor voldoende voorraad.

4.6 Service en onderhoud

Van alle geplaatste sanitaire voorzieningen alsmede van de bijbehorende verbruiksartikelen en andere producten wordt verwacht dat deze goed functioneren. Structurele tekortkomingen met betrekking tot sanitaire voorzieningen of verbruiksartikelen leiden op verzoek van Rijn IJssel tot vervanging van de betreffende sanitaire voorzieningen. De kosten die voortvloeien uit de vervanging van deze voorzieningen zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer voert de benodigde servicebezoeken uit om de producten goed te laten functioneren. Uitvoering van de serviceronde wordt in overleg met de centrale contactpersoon van Rijn IJssel afgestemd.

Indien een defect aan de dispensers is gemeld, wordt op weekdays van de opdrachtnemer verwacht dit binnen 24 uur te herstellen of de dispensers te vervangen. Op locaties waar wordt schoongemaakt in de weekenden, geldt deze tevens voor de weekenddagen.

4.7 Beëindiging overeenkomst

Na beëindiging van de overeenkomst blijven de dispensers en verbruiksartikelen minimaal 4 weken voor Rijn IJssel beschikbaar. Indien in de praktijk de implementatie van een af te sluiten nieuwe overeenkomst niet tijdig is afgerond kan in gezamenlijk overleg met Rijn IJssel hiervan afgeweken worden.

Na afloop van de contractperiode draagt de opdrachtnemer een digitaal productoverzicht aan in een gangbaar en door Rijn IJssel te benaderen bestandsformaat. Minimaal de volgende informatie wordt per locatie aangeleverd:

- soort product;
- aantal;
- merk/ type.

5 Materialen, middelen en machines

5.1 Materialen, middelen en machines

Op de locaties van Rijn IJssel zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle, door de opdrachtnemer, gebruikte middelen aanwezig. De opdrachtnemer neemt deze op in het (digitaal) locatie informatieboek.

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

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

Rijn IJssel stelt opslagruimte gratis ter beschikking. De materialen en middelen worden door de opdrachtnemer professioneel en ordelijk opgeslagen in de beschikbaar gestelde opslagruimte.

Locaties Middachtensingel, Witte Villa, Toren, Tech Plaza, Velperweg, Beukenlaan, Apeldoornseweg, Veluwestraat, Kronenburgsingel (allen te Arnhem) en Marijkeweg (Wageningen) hebben voorzieningen om wasmachines aan te sluiten. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de wasmachines, indien de opdrachtnemer deze wenst.

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 opdrachtnemer ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

5.2 Machines en elektrische veiligheid

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door “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 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 opdrachtnemer kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

6 Personeel en organisatie

6.1 Personeel

De opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de opdrachtnemer 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 opdrachtnemer de naam en het personeelsnummer schriftelijk bekend.

Indien Rijn IJssel 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 opdrachtnemer.

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. Deze wordt door de winnende partij aangeleverd na voorlopige gunning.

6.2 Tijdregistratie/aanwezigheidsregistratie

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst Rijn IJssel 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 opdrachtnemer 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 opdrachtnemer.

6.3 Verklaring omtrent het gedrag

Alle medewerkers van de opdrachtnemer die werkzaam zijn op de locaties van Rijn IJssel, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG wordt aangevraagd op screeningsprofiel 60. Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor Rijn IJssel. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is Rijn IJssel gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen. Indien de opdrachtnemer kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan Rijn IJssel, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een Verklaring omtrent het Gedrag zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

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 Rijn IJssel werkzaam zijn en overgenomen worden.

6.4 Bedrijfskleding

De medewerkers van de opdrachtnemer zijn verplicht 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 bij schoonmaakwerkzaamheden die tijdens kantooruren worden uitgevoerd, is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding, het structureel gebruikmaken van een eigen mobiele telefoon zonder zakelijk doeleinde of het dragen van

oortjes, is Rijn IJssel gerechtigd betrokken persoon de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen. Rijn IJssel onderzoekt momenteel mogelijkheden om gedurende de contractperiode de schoonmaakmedewerkers uit te rusten met bedrijfskleding van Rijn IJssel. Zodra dit in werking treedt, vervalt het kleedingcomponent in de uurtariefopbouw.

6.5 (Facilitaire) voorzieningen

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

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

Om reden van veiligheid is de opdrachtnemer verantwoording verschuldigd voor alle op het project ingezette werknemers. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Onveilige situaties op de locaties worden direct gemeld aan de contactpersoon van Rijn IJssel.

Na gunning voert de opdrachtnemer 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 opdrachtnemer informeert Rijn IJssel schriftelijk over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De opdrachtnemer stelt de RI&E binnen drie maanden na aanvang van de werkzaamheden ter beschikking.

6.7 Schade

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade, aan eigendommen van Rijn IJssel, als gevolg van onzorgvuldig handelen, door de opdrachtnemer, wordt op de opdrachtnemer verhaald. De opdrachtnemer meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de opdrachtnemer, per eerste gelegenheid.

7 Communicatie

7.1 Nederlandse taal

Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse en/of Engelse taal op niveau 1F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). Direct leidinggevenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink).

Het is voor medewerkers van de opdrachtnemer niet toegestaan onder werktijd in een andere taal dan Nederlands en/of Engels te communiceren in het bijzijn van andere gebouwgebruikers.

Opdrachtnemer zorgt dat communicatie met Rijn IJssel middels het (digitaal) logboek mogelijk is.

7.2 Overleg tussen Rijn IJssel en opdrachtnemer

De communicatie vindt plaats op de volgende niveaus:

Soort	Functionaris Rijn IJssel	Functionaris opdrachtnemer
Operationeel (dagelijks of wekelijks naar behoefte)	Facilitair verantwoordelijke per locatie	Aansturende leidinggevende
Tactisch (per kwartaal)	Contractmanager	Operationeel eindverantwoordelijke
Strategisch (jaarlijks)	Directie facilitair en contractmanager	Directie en operationeel eindverantwoordelijke

De onderwerpen per overleg worden in de implementatiefase vastgesteld. De opdrachtnemer draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlevormen en levert dit binnen vijf werkdagen op.

7.3 Managementinformatie

Rijn IJssel wenst gedurende de looptijd van de overeenkomst over managementinformatie te beschikken om de door de opdrachtnemer geleverde prestatie op waarde te kunnen schatten. De opdrachtnemer verstrekt deze projectgebonden informatie door middel van een dashboard in een klantportaal. Minimaal moeten de volgende zaken opgenomen zijn in de managementinformatie:

- Personeelsinformatie (aantal, opleidingen, VOG, % SROI en % uitzendkrachten)
- Financieel overzicht, inclusief verbruik van sanitaire voorzieningen en trendlijn ten opzichte van voorgaande periodes
- Klachtenregistratie
- KPI resultaten
- Resultaten interne controles

De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats. De gegevens in de portal zijn realtime beschikbaar, met een maximale vertraging van één (1) werkdag. De gegevens worden in het tactisch overleg besproken.

7.4 Bereikbaarheid bij schoonmaak gerelateerde calamiteiten

De opdrachtnemer is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding is de opdrachtnemer tijdens kantooruren binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Buiten kantooruren geldt een responstijd van twee uur.

7.5 Locatie informatieboek

De opdrachtnemer verstrekt een locatie informatieboek aan Rijn IJssel. 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 opdrachtnemer en Rijn IJssel;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door opdrachtnemer op de locaties 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 en persoonlijke beschermingsmiddelen.

Rijn IJssel geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatieboek via een klantportal.

7.6 Implementatieperiode

Ten aanzien van de implementatie stelt Rijn IJssel de volgend eisen:

- Er dient een gedetailleerd plan met tijdsplanning te worden opgesteld, waarin ruim voor de daadwerkelijke start een kennismaking plaatsvindt tussen Rijn IJssel en opdrachtnemer.
- De manier van communicatie met Rijn IJssel tijdens implementatieperiode.
- Risico-inventarisatie.
- Benodigde data/informatie om de implementatie succesvol te laten verlopen.
- Workshop aan facilitair eindverantwoordelijken voor toelichting van de werkwijze en schoonmaakprogramma's. Deze workshop wordt periodiek (jaarlijks) herhaald ter opfrissing en voor nieuwe facilitaire medewerkers van Rijn IJssel.
- Instructie op locatie v.w.b. opstart schoonmaak, gebouwgebruikers evenals schoonmakers van leverancier, wanneer de opdracht wordt overgedragen aan een nieuwe opdrachtnemer.

7.7 Indexering

Loonkosten staan vast voor de periode waarop de cao betrekking heeft. Mutaties in het brutoloon zijn onderdeel van de indexatie.

De opdrachtnemer heeft het recht om jaarlijks een verzoek in te dienen voor een herziening van de tarieven, waarbij de herziening voor het eerst van kracht zal zijn per 1 januari 2028, waarna de herziening jaarlijks per 1 januari kan plaatsvinden.

Om deze herziening aan te vragen, zal opdrachtnemer uiterlijk twee maanden voor het einde van het kalenderjaar een onderbouwd voorstel voor prijsaanpassing indienen en Rijn IJssel hierover schriftelijk informeren.

Het is niet toegestaan om onvoorziene omstandigheden of verkeerd ingeschatte verwachte kostenstijgingen (behalve de gevolgen van de meest recente wijziging van de cao-loonkosten en/of wettelijke loonregelingen) met terugwerkende kracht aan te passen via de indexering.

De indexering van de aangeboden tarieven is gebaseerd op volgende twee componenten:

- a. Loonkosten: Deze worden vastgesteld op basis van de meest recente cao-afspraken en/of de geldende wettelijke bepalingen met betrekking tot loonregelingen.

b. Directe en indirecte overige kosten: Deze worden aangepast op basis van de kostenstijgingen, met een maximum dat gelijk is aan de prijsindex volgens het 'CBS-prijsindexcijfer voor schoonmaakbedrijven en reiniging', periode Q2 van het voorgaande kalenderjaar en Q2 van het huidige kalenderjaar.

Een wijziging van de overeengekomen tarieven kan alleen plaatsvinden nadat Rijn IJssel schriftelijk heeft ingestemd.

8 Kritische prestatie indicatoren (KPI)

De Rijn IJssel geeft invulling aan professioneel contractmanagement door te sturen op basis van kritische prestatie-indicatoren (KPI's). Van de opdrachtnemer wordt een proactieve rol verwacht in het meten, rapporteren en verbeteren van prestaties.

Gedurende de contractperiode beoordeelt de Rijn IJssel minimaal drie (3) keer per jaar de kwaliteit van de dienstverlening. Deze beoordeling vindt plaats aan de hand van de vastgestelde KPI-onderwerpen en wordt periodiek met de opdrachtnemer besproken.

De KPI-onderwerpen staan in basis vast voor de volledige contractperiode. Dit kan in overleg worden uitgebreid indien dit aantoonbaar bijdraagt aan de (monitoring van de) dienstverlening en optimaal contractmanagement.

8.1.1 Dynamische prestatiebalans

De KPI's worden niet alleen afzonderlijk beoordeeld, maar ook in samenhang via de dynamische prestatiebalans. Deze prestatiebalans vormt het centrale stuurinstrument binnen het contract en maakt zichtbaar hoe de dienstverlening als geheel presteert.

Per KPI worden drie referentieniveaus onderscheiden:

- Ondergrens: minimaal acceptabel niveau (contractueel bindend);
- Baseline: beoogd prestatieniveau;
- Ambitie: niveau dat aanvullende waarde oplevert.

De ondergrens borgt het minimale niveau van dienstverlening. De baseline en ambitie vormen de basis voor prestatiesturing en doorontwikkeling.

8.1.2 KPI-onderwerpen en ondergrenzen

De volgende KPI-onderwerpen en ondergrenzen zijn van toepassing:

	KPI	Ondergrens	Baseline	Ambitie
1	Technische kwaliteit (VSR-controle)	80%		
2	Beleving gebruikers	7,0		
3	Inzet SROI	3,5 fte		
4	Klanttevredenheid stakeholders in de samenwerking	7,0		

De ondergrenzen zijn minimumeisen. Inschrijver dient aan te tonen dat minimaal aan deze niveaus wordt voldaan (zie Aanbestedingsdocument hoofdstuk 4 gunningscriteria).

8.1.3 Prestatiemix

De prestatiemix is de integrale indicator voor de prestatiebalans. De prestatiemix geeft de prestaties van de KPI's in samenhang weer en wordt berekend als het gewogen gemiddelde van de genormaliseerde prestatiescores, herleid naar een uniforme schaal van 0% tot 100%.

Bij deze normalisatie geldt dat:

- de ondergrens correspondeert met 0%;
- de baseline met 50%;
- en de ambitie met 100%.

Hierdoor geldt dat wanneer alle KPI's op baseline presteren, de prestatiemix exact 50% bedraagt. De baseline vormt daarmee het centrale referentiepunt van de dienstverlening.

8.1.4 Rekenmethodiek prestatiemix

1. Relatieve score van een KPI wordt als volgt berekend:

Indien gemeten \leq Baseline:

$$\text{Score KPI} = 50 \times (\text{gemeten} - \text{ondergrens}) / (\text{baseline} - \text{ondergrens})$$

Indien gemeten $>$ Baseline:

$$\text{Score KPI} = 50 + 50 \times (\text{gemeten} - \text{baseline}) / (\text{ambitie} - \text{baseline})$$

2. De prestatiemix wordt vervolgens berekend door het gewogen gemiddelde van de KPI-scores te berekenen:

$$\text{Prestatiemix} = \sum (\text{Score KPI} \times \text{gewicht})$$

NB. De verdeling van gewichten per KPI hangt af van de importantie die aan de KPI wordt gegeven. Dit kan gedurende de looptijd van de overeenkomst wijzigen.

De hierboven beschreven rekenmethodiek is leidend voor de bepaling van de prestatiescores en de prestatiemix en wordt gedurende de contractperiode ongewijzigd toegepast.

8.1.5 Gebruik en sturing

De prestatiemix en de onderliggende KPI's worden gebruikt als sturings- en gespreksinstrument binnen het contractmanagement. Afhankelijk van het prestatieniveau wordt een passend interventieniveau toegepast. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen interventies op individuele KPI's en op de prestatiemix als geheel.

Interventieniveaus

Per KPI wordt het prestatieniveau beoordeeld ten opzichte van de bandbreedte (ondergrens – baseline – ambitie). Dit leidt tot onderstaande interventieniveaus:

Score t.o.v. bandbreedte	Niveau	Interventie
\geq ambitie	Excellent	Best practice borgen en waar mogelijk opschalen
\geq baseline en $<$ ambitie	Stabiel	Monitoren en gericht optimaliseren
\geq ondergrens en $<$ baseline	Aandacht	Verbeteracties
$<$ ondergrens	Kritisch	Directe maatregelen en escalatie conform afspraken

Naast individuele KPI's kan ook de prestatiemix als geheel beoordeeld worden om de balans tussen afzonderlijke prestaties te monitoren.

Uitgangspunten

- Prestaties worden periodiek afzonderlijk en in samenhang beoordeeld;
- Ondergrenzen zijn contractueel bindend;
- De ingeschreven – en gedurende de contractperiode overeengekomen baseline en ambitie – dienen als sturingswaarden voor prestatie management en doorontwikkeling;
- Ambitieniveaus worden niet automatisch nagestreefd, maar bewust op ingezet;

- Interventies zijn proportioneel en afgestemd op de ernst van de afwijking;
- De prestatiemix dient als signaalinstrument voor integrale bijsturing;

Afwijkingen vormen altijd aanleiding voor analyse en dialoog tussen Rijn IJssel en opdrachtnemer.

8.1.6 Verantwoordelijk voor monitoren

De verantwoordelijkheid voor de monitoring van de KPI's ligt bij de opdrachtnemer. De opdrachtnemer toont met valide en aantoonbaar betrouwbare informatie aan dat de KPI's worden behaald. De opdrachtnemer levert bij start van de overeenkomst aan Rijn IJssel een plan van aanpak over de wijze van monitoren, de wijze van rapporteren, beheersmaatregelen en mogelijke verbetermaatregelen. Rijn IJssel bepaalt of deze aanpak voldoet. Als dit niet zo is, dan past opdrachtnemer zijn aanpak aan.

8.2 KPI Kwaliteitsmeetsysteem 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%
- Leslokalen: AQL 7%

8.2.1 Kwaliteitsmeetsysteem VSR en uitvoering

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. Een door Rijn IJssel aan te dragen onafhankelijke partij voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is in onderstaand schema weergegeven. Rijn IJssel is vrij om zonder opgave van redenen van deze frequentie af te wijken. De opdrachtnemer kan hier geen enkel recht aan ontleen. Kosten van de VSR-metingen zijn voor Rijn IJssel.

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. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat voor aanvang van de meting deze aanwezig zijn.

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

8.2.2 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 opdrachtnemer zal ervoor 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 kosten voor hercontroles zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

- 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 Rijn IJssel gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen Rijn IJssel het recht geeft de totale overeenkomst met directe ingang te beëindigen.

8.2.3 Resultaat VSR-KMS metingen en berekening KPI

De VSR resultaten worden vertaald in een goed- of afkeur. Voor de berekening van de KPI worden alleen de uitslagen van de reguliere controles meegenomen, dus niet de hercontroles. Onderstaande formule wordt jaarlijks gebruikt voor de berekening.

$$\frac{\text{Aantal ruimtecategorieën voldoende beoordeeld}}{\text{Aantal gemeten ruimtecategorieën}} = \text{percentage goedkeur}$$

8.2.4 Frequenties VSR-KMS metingen

VSR-controles				
1x per jaar			2x per jaar	
Locatiecodering	Adres		Locatiecodering	Adres
1	AMB1	VAN AMBESTRAAT 1, 6681 AK Bommel	1	ALE35 ALEXANDERSTRAAT 35, 6812 BC Arnhem
2	BOV10	BOVENBEEKSTRAAT 10, 6811 CV Arnhem	2	APE210 APELDOORNSEWEG 210A, 6814 BS Arnhem
3	ERI1	ERICAPLEIN 1, 6951 CP Dieren	3	BEU3 BEUKENLAAN 3, 6823 MA Arnhem
4	IND26	INDUSTRIEWEG 26, 6871 KA Renkum	4	KRO16 KRONENBURGSINGEL 16, 6831 EX Arnhem
5	KAZ6	KAZERNEPLEIN 6-1, 6822 ET Arnhem	5	MAR5 MARIJKEWEG 5, 6709 PE Wageningen
6	PRI49	PRINSES IRENESTRAAT 49, 6661 EA Elst	6	MID2 MIDDACHTENSINGEL 2, 6825 HN Arnhem
7	STA8	STATIONSPLEIN 8 6901 BE Zevenaar	7	TIV10 (Witte Villa) TIVOLILAAAN 10, 6824 BW Arnhem
8	TIV70 (Loods)	TIVOLILAAAN 70, 6824 BW Arnhem	8	TIV20 (Toren) TIVOLILAAAN 20, 6824 BW Arnhem
9	NIJ1	NIJVERHEIDSTRAAT 1, 6851 EJ Huissen	9	TIV30 (Paviljoen) TIVOLILAAAN 30, 6824 BW Arnhem
			10	TIV40 (TechPlaza) TIVOLILAAAN 40, 6824 BW Arnhem
			11	VELP39 VELPERWEG 39 6824 BG Arnhem
			12	VELU120 VELUWESTRAAT 120, 6813 EE Arnhem

Bijlagen

Bijlage P1: Visie op Schoonmaakdienstverlening Rijn IJssel

Dit document is separaat aan dit PvE toegevoegd.

Bijlage P2: Opleverstaat en aanwijzingen

Dit document is separaat aan dit PvE toegevoegd.

Bijlage P3: Schoonmaakadvies vloeren algemeen

Dit document is separaat aan dit PvE toegevoegd.

Bijlage P4: Schoonmaakadvies vloeren (Apeldoornseweg)

Dit document is separaat aan dit PvE toegevoegd.

Bijlage P4a: Garantie vloerafwerking (Apeldoornseweg)

Dit document is separaat aan dit PvE toegevoegd.

Bijlage P5: Schoonmaakadvies Pulastic vloeren (Beukenlaan)

Dit document is separaat aan dit PvE toegevoegd.

Bijlage P6: Schoonmaakadvies Pulastic sportvloer (Tivolilaan 20)

Dit document is separaat aan dit PvE toegevoegd.

Bijlage P7: Schoonmaakadvies Marmoleum topshield pro (Tivolilaan 10-20)

Dit document is separaat aan dit PvE toegevoegd.

Bijlage P8: Calculatiemodel Rijn IJssel_V1

Dit document is separaat aan dit PvE toegevoegd.