

Programma van Eisen

**EUROPESE AANBESTEDING SCHOONMAAKONDER-
HOUD, GLASBEWASSING EN SANITAIRE VOORZIENIN-
GEN VEILIGHEIDSREGIO IJSSELLAND**



INHOUDSOPGAVE

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING.....	4
1.1. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT	4
1.2. SCOPE	4
1.3. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN	5
1.4. CONTRACTMUTATIES.....	5
1.5. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE	6
PERCEEL 1 SCHOONMAAK EN GLASBEWASSING.....	6
2. SCHOONMAAK	6
2.1. SOCIAL RETURN	6
2.2. WERKBARE DAGEN	6
2.3. WERKTIJDEN	6
2.4. KWALITEITSONTWERP OPLEVERSTATEN.....	7
2.5. LOCATIE BIJZONDERHEDEN	7
2.6. INZET SW	8
2.7. AFVALTRANSPORT	8
2.8. NULMETING.....	8
2.9. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER	9
2.10. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN.....	9
2.11. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN.....	9
3. GLASBEWASSING	10
3.1. PRIJZEN	10
3.2. INVENTARISATIE GLAS	10
3.3. RISICO-INVENTARISATIE EN -EVALUATIE (RI&E).....	10
3.4. PLANNING GLASBEWASSING	10
3.5. UITVOERING GLASBEWASSING	10
3.6. VEILIGHEIDSVORSCHRIFTEN GLASBEWASSING	11
3.7. OPLEVERING GLASBEWASSING.....	11
4. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU.....	11
4.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES	11
4.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID.....	11
4.3. MILIEU	12
5. PERSONEEL EN ORGANISATIE.....	12

5.1. PERSONEEL.....	12
5.2. TIJDREGISTRATIE / AANWEZIGHEIDSRGISTRATIE	12
5.3. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG	12
5.4. LEGITIMATIE	13
5.5. BEDRIJFSKLEDING	13
5.6. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN.....	13
5.7. VEILIGHEID	13
5.8. SCHADE.....	13
6. COMMUNICATIE	14
6.1. TAAL	14
6.2. OVERLEG TUSSEN VEILIGHEIDSRGIO IJSSELLAND EN DIENSTVERLENER	14
6.3. MANAGEMENTINFORMATIE	14
6.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN	14
6.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK	14
6.6. ULTIMO.....	14
7. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI) PERCEEL 1.....	15
7.1. KWALITEITMEETSISTEEM ER-KMS.....	15
7.2. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS	17
7.3. PROGRAMMA VAN EISEN (PvE) AUDIT	17
7.4. KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING DIENSTVERLENER AUDIT	18
7.5. INZET SOCIAL RETURN	18
PERCEEL 2 SANITAIRE VOORZIENINGEN.....	19
8. SANITAIRE VOORZIENINGEN	19
8.1. VERBRUIKSARTIKELEN	19
8.2. EISEN SANITAIRE VOORZIENINGEN EN VERBRUIKSARTIKELEN	19
8.3. PRODUCTOMSCHRIJVING/DOCUMENTATIE	19
8.4. AFLEVERTIJDEN	19
8.5. VERBRUIKSGEGEVENS	19
8.6. VERVANGING HUIDIGE DISPENSERS	19
8.7. PRIJZEN	20
8.8. ERGONOMISCHE EN ESTHETISCHE ASPECTEN	20
8.9. VOORRAADBEHEER	20
8.10. SERVICE EN ONDERHOUD	21
8.11. BEËINDIGING OVEREENKOMST	21
8.12. COMMUNICATIE	21

8.13. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG	22
9. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI) PERCEEL 2.....	22
9.1. LEVERBETROUWBAARHEID.....	22
9.2. OPLOSTIJD STORINGEN DISPENSER.....	22
9.3. BESCHIKBAARHEID VERBRUIKSARTIKELEN	23
9.4. KLANTTEVREDENHEID.....	23
9.5. AFHANDELING KLACHTEN (RESPONSTIJD)	23

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT

Ten aanzien van deze aanbesteding heeft de VRIJ de volgende doelstellingen:

- VRIJ wenst een dienstverlener die zich opstelt als **partner** – in gastvrijheid en duurzaamheid. Dit uit zich in creatief, innovatief en actiegericht ondernemen én in samenwerking met VRIJ.
- VRIJ wenst een **flexibel contract** af te sluiten met de dienstverlener zodat gedurende de contractperiode de werkzaamheden mee kunnen bewegen met de trends en ontwikkelingen in de markt en steeds veranderende behoeften in vraag en aanbod.
- VRIJ wenst een toekomstbestendig contract zowel op **kwaliteit en financieel**.

1.2. SCOPE

De scope van de opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

Perceel 1

- het verzorgen van resultaatgericht schoonmaakonderhoud;
- het uitvoeren van glasbewassing;
- het uitvoeren van vloeronderhoud;
- 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.

Perceel 2

- voorraadbeheer voor de sanitaire voorzieningen en/of de vullingen;
- het leveren van sanitaire voorzieningen voor de locaties;

De locaties die binnen de scope vallen zijn:

- Brandweer de Krim
- Brandweer Kuinre
- Brandweer Hasselt
- Brandweer Genemuiden

- Brandweer Bergentheim
- Brandweer Gramsbergen
- Brandweer Slagharen
- Brandweer Balkbrug
- Brandweer Diepenveen
- Brandweer Bathmen
- Brandweer Olst
- Brandweer Wesepe
- Brandweer Wijhe
- Brandweer Welsum
- Brandweer Lemelerveld
- Brandweer IJsselmuiden
- Brandweer Heeten
- Brandweer Dalfsen
- Brandweer Giethoorn
- Brandweer Nieuwleusen
- Brandweer Luttenberg
- Brandweer Heino
- Brandweer Oldemarkt
- Brandweer Vollenhove
- Brandweer Raalte
- Brandweer Steenwijk
- Brandweer Hardenberg
- Brandweer Dedemsvaart
- Brandweer Zwolle Noord
- Brandweer Kampen
- Brandweer Deventer
- Brandweer Zwolle Zuid
- Brandweer Zwolle Zuid bijgebouw
- GGD Dedemsvaart
- GGD Olst
- GGD Deventer Wezenland
- GGD Deventer Spikvoorde
- GGD Hoge Hondstraat

- GGD Zwolle Noord
- GGD Raalte
- GGD Zwolle West
- GGD Zwolle Zuid
- GGD Genemuiden
- GGD Deventer Schurenstraat
- GGD Kampen. Geen schoonmaak, wel sanitaire voorzieningen
- GGD Hoofdlocatie Zwolle

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. MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN

Duurzaamheid is daarbij een steeds belangrijker onderdeel van het beleid. De veiligheidsregio en GGD hebben concrete doelstellingen geformuleerd om haar ecologische impact te verminderen, zoals het streven om de CO₂-uitstoot aanzienlijk te reduceren (met als doel onder andere 50% reductie rond het midden van dit decennium). Dit gebeurt via maatregelen zoals het gebruik van groene energie, verduurzaming van voertuigen en stimulering van duurzaam gedrag onder medewerkers. Ook wordt gewerkt met instrumenten zoals de CO₂-prestatieladder om structureel te sturen op verbetering.

1.4. 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 Veiligheidsregio IJsselland dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener.

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

Dienstverlener 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. Na goedkeuring van dit overzicht ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

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

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

1.5. MAATREGELEN VANUIT OVERHEIDSWEGE

Indien een pandemie/crisis zich voordoet, treedt Veiligheidsregio IJsselland met de dienstverlener in overleg over de uit te voeren werkzaamheden. De omvang van de overeenkomst kan op basis van deze maatregelen wijzigen. Van de dienstverlener wordt verwacht dat zij flexibel meebeweegt met de ontwikkelingen.

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

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

PERCEEL 1 SCHOONMAAK EN GLASBEWAS-SING

2. SCHOONMAAK

2.1. SOCIAL RETURN

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

2.2. WERKBARE DAGEN

Bij Veiligheidsregio IJsselland wordt gedurende vijf dagen per week schoon-gemaakt. De locaties van Veiligheidsregio IJsselland zijn gedurende 6 dagen per jaar gesloten wegens vakantiedagen en collectieve sluiting.

De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van de overeenkomst worden deze data door Veiligheidsregio IJsselland tijdig gecommuni-ceerd. In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen en is gebaseerd op 255 dagen per jaar als hoogste frequentie.

2.3. WERKTIJDEN

Na gunning worden de definitieve werktijden per locatie in overleg vastge-steld.

2.4. KWALITEITSONTWERP OPLEVERSTATEN

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

Uitgangspunt is dat alle ruimten resultaatgericht worden schoongemaakt. Overeenkomstig de opleverfrequentie in het calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het in Bijlage D2 op verstaat beschreven kwaliteitsniveau.

Het dagelijks vloeronderhoud (waaronder: schrobben, stofzuigen, vlekverwijdering) is onderdeel van de prestatienormen. Sprayen, Top / Re-coaten van Linoleum en diepte reiniging tapijt wordt uitgevoerd op afroep. Inschrijver neemt hier wel een adviserende rol in om te bepalen wanneer welke handeling nodig is.

De locaties van de GGD moeten voldoen aan het hygiëneprotocol omschreven, de handreiking [Handreiking Infectiepreventie in de jeugdgezondheidszorg | RIVM](#), de Hygiëne richtlijn [Hygiënerichtlijn voor GGD'en | RIVM](#) en de bijlages D5 en D6.

2.5. LOCATIE BIJZONDERHEDEN

Algemeen:

- In de huidige situatie wordt veelal in de ochtend en avond schoongemaakt.
- Op een aantal locaties vindt dagschoonmaak plaats (zie locatieoverzicht).
- In de bijlage locatieoverzicht zijn de locaties gespecificeerd die tot deze opdracht behoren voorzien van eventuele kenmerken. Deze kenmerken maken onlosmakelijk onderdeel uit van de opdracht.
- Op vrijdagen is de bezettingsgraad op de kantoorlocaties laag en kunnen periodieke werkzaamheden uitgevoerd worden.
- De computer hardware-items mogen niet worden schoongemaakt. De monitoren dienen daarentegen wel vrij te zijn van stof en gehecht vuil.

- Gevelreiniging kan op afroep worden uitgevraagd voor de locaties van GGD IJsselland en Veiligheidsregio IJsselland.
- Op afroep kunnen extra werkzaamheden worden uitgevraagd op locaties die niet meegenomen zijn in de aanbesteding maar die wel vallen onder Aanbestedende Dienst. Bijvoorbeeld gevelreiniging voor de locatie Zwartsluis en grondige schoonmaak voor de kazerne in Staphorst.

VRIJ:

- Op de buitenlocaties geldt dat schoonmaak binnen 48 uur na de oefenavond moet plaatsvinden.
- Op de locatie Brandweer Kampen en Hardenberg wordt de vaatwasser als extra werkzaamheid uitgeruimd door de schoonmaak en worden tevens de koffieautomaten onderhouden (schoonmaak en bijvullen).
- Op afroep kan dieptereiniging van de houten balustrade van kazerne Marsweg Zwolle door Aanbestedende Dienst worden uitgevraagd.
- De ademluchtruimtes op de betreffende brandweerkazernes dienen te voldoen aan hogere hygiëne eisen. 255 dagen per jaar worden de ruimten schoongemaakt. De apparatuur in de ademluchtruimten wordt niet schoongemaakt.
- De locaties Middelweg Zwolle, Marsweg Zwolle en Schonenvaardersstraat Deventer, Kazerne Kampen beschikken over een keuken voor de 24-uursdienst. In deze keukens dient één keer per jaar een dieptereiniging plaats te vinden. Tevens dienen deze keukens dagelijks te worden meegenomen in het schoonmaakprogramma.
- De locatie Marsweg Zwolle beschikt naast de 24 uren keuken tevens over een restaurantkeuken. In deze keuken dient één keer per jaar een dieptereiniging plaats te vinden. Tevens dienen de vloeren in deze catering keuken dagelijks grondig schoongemaakt te worden.
- Voor alle brandweerkazernes is het zo dat de magazijnen/remise/garage worden onderhouden door de brandweerploegen zelf.

GGD:

- Voor de GGD locaties geldt dat deze na 17:00 schoongemaakt kunnen worden, met uitzondering van het hoofdlocatie Zwolle, hier wordt ook overdag schoongemaakt.
- Op de GGD-locaties is het medische hygiëne protocol van toepassing bij de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden. Dit is een essentieel protocol voor een hygiënische uitvoering van de GGD-werkzaamheden.
- Op de GGD-locaties die door publiek bezocht worden, is het essentieel dat de locaties conform de eisen schoongemaakt worden. De publieke ruimten (aanlandplekken/ boxenkamers/ entree) dienen als laatst schoongemaakt te worden. Hier dient rekening mee te worden gehouden bij de indeling van het werk en de daarmee samenhangende werktijden.
- GGD eist dat de vloeren in de hierboven genoemde ruimten dagelijks nat worden gereinigd, i.v.m. de jonge doelgroep (baby's en peuters) moeten vloeren schoon zijn.
- Op de GGD-locatie aan de Zeven Alleetjes geldt dat de röntgenapparatuur niet schoongemaakt hoeft te worden. Dit betreft een ruimte in de kelder. De ruimte zelf dient wel schoongemaakt te worden.
- Speelgoed op de GGD locaties hoeft niet gereinigd te worden door de dienstverlener.

2.6. INZET SW

Op de locaties brandweerkazerne Marsweg te Zwolle vindt schoonmaak plaats in samenwerking met de sociale werkvoorziening, waarvan een medewerker ingezet wordt op de locatie brandweerkazerne Middelweg.

Voor de locaties brandweerkazerne de Schonenvaardersstraat Deventer, wordt eveneens gewerkt met een vanuit samenwerking met de sociaal werkvoorziening. Een medewerker wordt tevens ingezet op locatie Bathmen en Diepeveen.

Op de locatie GGD hoofdlocatie Zwolle wordt een medewerker ingezet met SROI achtergrond.

Geëist wordt dat de nieuwe gecontracteerde dienstverlener de inzet van deze medewerkers en de samenwerking met deze SW-organisaties voortzet. Dienstverlener maakt hieromtrent zelf afspraken met betreffende SW-instelling.

2.7. AFVALTRANSPORT

Overeenkomstig het kwaliteitsontwerp wordt PMD, GFT, en restafval gescheiden ingezameld in centrale afval inzamelbakken. Papier wordt gedeponeerd in speciaal hiervoor bestemde papiercontainers.

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

2.8. NULMETING

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met Veiligheidsregio IJsselland en de huidige dienstverlener 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 zal worden 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 dienstverlener een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt.

2.9. 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.

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 het component “Suppletiekosten toeslag” wordt als aparte bijlage aan de inschrijving toegevoegd.

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

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

In onderstaand voorbeeld wordt dit inzichtelijk gemaakt.

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

2.10. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN

Het is mogelijk dat Veiligheidsregio IJsselland, 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.).

2.11. 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 Veiligheidsregio IJsselland. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van Veiligheidsregio IJsselland. Bij akkoord van ondertekent Veiligheidsregio IJsselland een opdrachtbon voor correcte uitvoering met behoud van het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden inclusief een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Het proces van accordering kan ook digitaal plaatsvinden.

3. GLASBEWASSING

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 enkelzijdig 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. In het eerste jaar voert dienstverlener een herinventarisatie uit en wordt het glas opnieuw ingemeten.

De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan het door Veiligheidsregio IJsselland 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 gevelden op een andere wijze dan geoffereerd gewassen moeten worden, brengt de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uit. Veiligheidsregio IJsselland behoudt zich het recht voor om andere kandidaten in te laten schrijven op deze specifieke knelpunten.

De dienstverlener informeert Veiligheidsregio IJsselland 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 Veiligheidsregio IJsselland 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 Veiligheidsregio IJsselland over de data van uitvoering en oplevering.
- Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden wordt Veiligheidsregio IJsselland 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 Veiligheidsregio IJsselland.
- Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, wordt dit minimaal twee weken van te voren schriftelijk gemeld aan Veiligheidsregio IJsselland. 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 Veiligheidsregio IJsselland 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 Veiligheidsregio IJsselland en worden nieuwe afspraken gemaakt. Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen conform Bijlage D1, Aanwijzingen glasbewassing.

Veiligheidsregio IJsselland 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 Arbowet en Arbocatalogus.

Onder meer om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan Veiligheidsregio IJsselland 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 Veiligheidsregio IJsselland 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 Veiligheidsregio IJsselland gerechtigd daartoe geëigende controle instanties te informeren. De aan Veiligheidsregio IJsselland 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 Veiligheidsregio IJsselland. De oplevertermijn kan door beide partijen worden verlengd en bevestiging hiervan vindt schriftelijk plaats tussen beide partijen. Na oplevering wordt een werkbon 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 Veiligheidsregio IJsselland de werkbon van zijn naam en handtekening.

4. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

4.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES

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

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

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

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

Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

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

Veiligheidsregio IJsselland 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 Veiligheidsregio IJsselland de volgende eisen:

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

5. 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 Veiligheidsregio IJsselland bekend.

Indien Veiligheidsregio IJsselland 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 Veiligheidsregio IJsselland 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 Veiligheidsregio IJsselland, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG wordt aangevraagd op screeningsprofiel 41. Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor Veiligheidsregio IJsselland. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is Veiligheidsregio IJsselland gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot Veiligheidsregio IJsselland (s) te onttrekken. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aan-

wezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan Veiligheidsregio IJsselland, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt.

Bij aanvang van de overeenkomst is een VOG maximaal 6 maanden oud. Dit geldt niet voor medewerkers die al op locaties van Veiligheidsregio IJsselland werkzaam zijn en overgenomen worden.

5.4. LEGITIMATIE

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is Veiligheidsregio IJsselland gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen.

5.5. BEDRIJFSKLEDING

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

5.6. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN

Het gebruik van de in de locaties van Veiligheidsregio IJsselland aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van Veiligheidsregio IJsselland. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen die door iedereen door middel van betaalpassen 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 Veiligheidsregio IJsselland 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 Veiligheidsregio IJsselland 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 Veiligheidsregio IJsselland worden direct gemeld aan de contactpersoon van Veiligheidsregio IJsselland.

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 Veiligheidsregio IJsselland 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 Veiligheidsregio IJsselland ter beschikking.

5.8. SCHADE

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

6. COMMUNICATIE

6.1. TAAL

Uitvoerende medewerkers spreken Nederlands of Engels. Direct leidinggevenden 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 of Engels te communiceren in het bijzijn van andere gebouwgebruikers.

Dienstverlener zorgt dat communicatie met Veiligheidsregio IJsselland middels het logboek mogelijk is.

6.2. OVERLEG TUSSEN VEILIGHEIDSREGIO IJSSELLAND EN DIENSTVERLENER

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

- Strategisch
- Tactisch
- Operationeel

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan Veiligheidsregio IJsselland.

6.3. MANAGEMENTINFORMATIE

Veiligheidsregio IJsselland 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 Veiligheidsregio IJsselland. 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

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 Veiligheidsregio IJsselland is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uitvoering van werkzaamheden.

6.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK

De dienstverlener verstrekt een locatie informatieboek aan Veiligheidsregio IJsselland. 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 Veiligheidsregio IJsselland;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) van Veiligheidsregio IJsselland 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.

Veiligheidsregio IJsselland geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatieboek.

6.6. ULTIMO

Dienstverlener krijgt een account in Ultimo voor contact met betrekking tot klachten en meldingen. Zij gebruiken dit om te communiceren over voortgang etc.

7. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI) PERCEEL 1

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

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

KPI	MEET FRE- QUENTIE	NORM
ER-KMS	1x per jaar voor de kleine loca- ties 2x per jaar grote lo- caties aar	Minimaal 80% van de metingen voldoende
Belevingskwaliteit	1x per jaar	Minimale score 7,50
Programma van Eisen audit	1x per jaar	Minimale score 9,00
Kwaliteitsaspecten inschrijving dienstverlener audit	1x per jaar	Ja, conform offerte ge- realiseerd
Inzet SROI	1x per jaar	Minimaal 5,0%

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Veiligheidsregio IJsselland 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 ER-KMS

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens de methodiek ER-KMS (Europees Resultaatgericht Kwaliteit Meet Systeem). De methodiek is volledig conform de Europese norm EN 13549:2001 en maakt gebruik van de ISO 2859 norm voor de statistische onderbouwing van de kwaliteitsmeting.

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform de methodiek ER-KMS. De kwaliteitsmetingen worden per locatie door Veiligheidsregio IJsselland (of een door Veiligheidsregio IJsselland aangewezen, onafhankelijke partij) uitgevoerd. De metingen worden uitgevoerd door vakbekwame controleurs. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is 1 of 2 keer per jaar. Veiligheidsregio IJsselland is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen.

Beoordeling van de reinheidsgraad van de verschillende elementen vindt plaats op basis van het kwaliteitsontwerp.

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.

ER-KMS kent vijf verschillende kwaliteitsniveaus voor de verschillende ruimtegroepen. Onderstaand worden de gedefinieerde kwaliteitsniveaus weergegeven in tabelvorm:

Ruimte- groep	Ruimtesoort	Kwaliteitsniveaus				
		HI	RI	W/P	VL	MBO
Bureauka- mers	Kantoor/vergaderruimte	4	3	2	4	2
Represen- tatieve ruimten	Pantry/kantine/ aan- landplekken/ boxenka- mers	5	4	3	4	3
Sanitaire ruimten	Toilet, douche, kleed- ruimten	4	4	4	5	4
Verkeers- ruimten	Entrée/hal/buitenbor- des/gang/trap/lift	4	3	3	4	3
Overige ruimten	24uurs keuken, woonka- mers, sportzalen etc.	5	3	4	3	2

Eindresultaat, goedkeuring / afkeuring

Afhankelijk van de vooraf gedefinieerde kwaliteitsniveaus wordt een aantal fouten per ruimte toegestaan. Is het aantal fouten per ruimte meer dan toegestaan, dan wordt de ruimte afgekeurd. De totale uitkomst van de meting wordt vertaald in een voldoende of onvoldoende.

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.

Dit cijfer komt als volgt stand.

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

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer		2024
Technische kwaliteit ER-KMS		
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

Vervolg stappen bij afkeur

De hieronder weergegeven vervolg stappen treden in werking indien Er tijdens een Kwaliteitsmeting op een locatie een onvoldoende wordt behaald.

- De dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen vijf werkdagen na de controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt er een her controle plaats in alle ruimtecategorieën.
- Aanbestedende Dienst brengt de kosten voor her controles separaat in rekening bij de dienstverlener.
- Indien bij de her controle het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.
- Indien de her controle ook onvoldoende is, is Aanbestedende Dienst gerechtigd een percentage van 5% in mindering te brengen op de maandfactuur van de betreffende locatie, met een minimum van € 150,00.
- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 her controles) is Aanbestedende Dienst gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen Aanbestedende Dienst het recht geeft het to-

tale contract met directe ingang te beëindigen.

Indien het gehele jaar geen her controle is geweest op een specifieke locatie, en de resultaten van alle metingen hoger dan een 7 is, wenst Aanbestedende Dienst de medewerkers van de locatie te belonen met een bonus. Dienstverlener en Aanbestedende Dienst treden na gunning in overleg over gepaste invulling van deze bonusclausule.

7.2. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS

Eenmaal per jaar vindt een belevingsmeting plaats onder de locatie gebruikers van Veiligheidsregio IJsselland. 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 Veiligheidsregio IJsselland;
- de locatie gebruikers beoordelen ieder aspect met een rapportcijfer van 1 tot en met 10.

De norm per belevingsmeting is het rapportcijfer 7,50.

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

7.3. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT

Eenmaal per jaar, tenminste 6 maanden na ingang van de schoonmaakovereenkomst, wordt door VRIJ 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: *(Totaal score / het totaal aan wegingsfactoren) x 10*.

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

VEILIGHEIDSREGIO IJSSELLAND						
Aspecten Personeel		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
1	Aanwezigheid VOG			5	0	
2	Aantoonbare kennis huis- en veiligheidsregels			5	0	
3	Werktijden schoonmaakmedewerkers			5	0	
4	Draagt men verstrekte badge			5	0	
5	Draagt men representatieve bedrijfskleding			5	0	
Aspecten Veiligheid		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
7	Aanwezigheid veiligheidsbladen / productinformatie middelen			5	0	
8	Aanwezigheid persoonlijke beschermingsmiddelen			5	0	
9	Registratie ongevallen / bijna ongevallen			5	0	
Aspecten Algemeen		Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting
10	Registratie en afhandeling klachten			5	0	
				45	0	
Eindscore minimaal een 9,0			Score cijfer			

7.4. KWALITEITSASPECTEN INSCHRIJVING DIENSTVERLENER AUDIT

Na gunning benoemt Veiligheidsregio IJsselland, 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 Veiligheidsregio IJsselland. 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.

7.5. INZET SOCIAL RETURN

Eenmaal 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%

PERCEEL 2 SANITAIRE VOORZIENINGEN

8. 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 dienstverlener 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 dienstverlener een minimaal gelijkwaardig equivalent, waarbij een eenduidige uitsluiting wordt behouden.

Het uitgangspunt voor deze aanbesteding is dat de huidige dispensers wel worden vervangen.

8.1. VERBRUIKSARTIKELEN

De huidige verbruiksaantallen zijn toegevoegd in het prijzenblad, dienstverlener doet een inschatting op basis van haar ervaring bij vergelijkbare opdrachtgevers. De dienstverlener baseert de huur all-in tarieven op deze verbruiksartikelen. In het calculatiemodel is op het tabblad Sanitaire voorzieningen tevens een staffel toegevoegd met betrekking tot de procentuele afname van de prijsstelling bij een bepaalde procentuele afname van de gebouwgebruikers. Als speerpunt wordt het verbruik van het eerste jaar van de overeenkomst genomen. Op basis hiervan kunnen de staffels worden toegepast.

8.2. EISEN SANITAIRE VOORZIENINGEN EN VERBRUIKSARTIKELEN

De specifieke eisen die worden gesteld aan de sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen zijn weergegeven in Bijlage D2 Specificatie sanitaire voorzieningen.

Voor de kleurstelling van de dispensers gelden de volgende uitgangspunten:

- De dispensers zijn wit.

8.3. PRODUCTOMSCHRIJVING/DOCUMENTATIE

Productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen van de aangeboden sanitaire voorzieningen en (na)vullingen worden toegevoegd aan de offerte. De geoffreerde prijzen behoren bij de toegevoegde productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen.

8.4. AFLEVERTIJDEN

Leveringen mogen plaatsvinden op werkdagen tussen 8:30 en 16:30 uur. Tijdens de sluitingsdagen van Veiligheidsregio IJsselland (zoals omschreven in hoofdstuk 1 van dit Programma van Eisen) zijn leveringen niet mogelijk. De dienstverlener houdt in de leveringskalender rekening met deze de sluitdagen.

8.5. VERBRUIKSgegevens

In het locatieoverzicht is het de gebruiksintensiteit van de locaties weergegeven (aantal werkplekken). Op basis van een wijziging in het aantal gebruikers per dag kunnen de all-in prijzen gedurende de looptijd van de overeenkomst worden aangepast. In het calculatiemodel vult de dienstverlener in met welk percentage de all-in prijzen worden aangepast bij een daling of stijging van het aantal gebouwgebruikers.

8.6. 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 dienstverlener afgevoerd of in afstemming met de huidige dienstverlener.
- De oude dispensers worden door de dienstverlener gedemonteerd en afgevoerd.
- De dispensers worden gehangen op de plek van de huidige dispensers, tenzij Veiligheidsregio IJsselland anders bepaalt.
- Eventuele schade of gaten worden door dienstverlener weggewerkt.

De dienstverlener stemt het moment van demontage en montage af met Veiligheidsregio IJsselland dan wel het moment van overdracht van gedemonsterde dispensers. Uitgangspunt is dat er te allen tijde sanitaire voorzieningen geboden moeten worden. Veiligheidsregio IJsselland wordt hierin betrokken.

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

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

8.7. 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, vervangingskosten, service en onderhoudskosten en alle overige bijkomende kosten.

8.8. ERGONOMISCHE EN ESTHETISCHE ASPECTEN

De door de dienstverlener 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 uitstraling/ uiterlijk vertoon”;
- zijn makkelijk bedienbaar en navulbaar;
- worden op dezelfde hoogten geplaatst;
- worden zo geplaatst dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte 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 voorraadvenster 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 dienstverlener afgedicht);
- beschermen de producten tegen stof, vocht en bacteriën;
- zijn goed afsluitbaar en niet te openen door de gebruiker;
- Zijn allen te openen met een universele sleutel.

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

De artikelen voldoen aan de specificaties zoals beschreven in Bijlage D2 Specificatie sanitaire voorzieningen.

8.9. VOORRAADBEHEER

Het voorraadbeheer inzake de verbruiksartikelen geschiedt via een systeem van de dienstverlener. Het wordt van de dienstverlener 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 dienstverlener dat de apparatuur voldoende gevuld is om een schoonmaakcyclus te doorlopen. De dienstverlener 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 of andere aangelegenheden. In voorkomende gevallen zal Veiligheidsregio IJsselland de dienstverlener hierover informeren en zorgt de dienstverlener voor voldoende voorraad.

8.10. 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 Veiligheidsregio IJsselland tot vervanging van de betreffende sanitaire voorzieningen. De kosten die voortvloeien uit de vervanging van deze voorzieningen zijn voor rekening van de dienstverlener.

De dienstverlener voert de benodigde servicebezoeken uit om de producten goed te laten functioneren. Uitvoering van de serviceronde wordt in overleg met de centrale contactpersoon van Veiligheidsregio IJsselland afgestemd. Toiletborstels worden minimaal tweemaal per jaar vervangen.

Indien een defect aan de dispensers is gemeld, wordt op weekdagen van de dienstverlener verwacht dit binnen 48 uur te herstellen of de dispensers te vervangen. Op locaties waar wordt schoongemaakt in de weekenden, geldt deze tevens voor de weekenddagen.

Dienstverlener krijgt toegangspassen zodat zij altijd toegang hebben tot de verschillende locaties binnen scope.

8.11. BEËINDIGING OVEREENKOMST

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

Na afloop van de contractperiode draagt de dienstverlener een digitaal productoverzicht aan in een gangbaar en door Veiligheidsregio IJsselland te benaderen bestandsformaat. Minimaal de volgende informatie wordt aangeleverd:

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

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

- handdoekjesdispenser;

- handdoekautomaten;
- zeepdispensers;
- toiletrol dispensers;
- luchtverfrisser dispensers;
- toiletbrilreiniger dispensers;
- dameshygiëne container;
- toiletborstels;
- afvalbakken;

8.12. COMMUNICATIE

De communicatie tussen Aanbestedende Dienst en dienstverlener vindt plaats op tactisch en operationeel niveau:

- Aanbestedende Dienst wil met vaste regelmaat door de dienstverlener geïnformeerd worden over het assortiment, logistieke- & kwaliteitsproblemen en inkoopinformatie.
- Klachten en/of opmerkingen dienen direct digitaal gemeld te kunnen worden aan de dienstverlener.
- De dienstverlener is op werkdagen van 08:30 tot 17:00 uur bereikbaar voor medewerkers.
- Er wordt een vast contactpersoon toegewezen bij de dienstverlener.
- Op locatieniveau zullen er voor de dienstverlener verschillende contactpersonen vanuit Aanbestedende Dienst zijn die na gunning worden aangeleverd. In het locatie overzicht zijn de gegevens van de contactpersonen per locatie weergegeven.
- Alle communicatie in zowel geschreven als gesproken woord geschiedt in de Nederlandse taal.
- De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf werkdagen op aan Aanbestedende Dienst.
- Dienstverlener stuurt maandelijks een overzicht met verbruik gegevens en eventuele onderhoudsbeurten.

Aanbestedende Dienst wenst gedurende de looptijd van het contract managementinformatie. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan Aanbestedende Dienst. De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

8.13. Verklaring omtrent het gedrag

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

9. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI) PERCEEL 2

KPI	MEET FRE- QUENTIE	NORM
Leverbetrouwbaarheid	Maandelijks	98% van de leveringen conform afgesproken tijden
Oplostijd storingen dispenser	Maandelijks	95% opgelost binnen 48 uur
Beschikbaarheid verbruiksartikelen	Maandelijks	99% beschikbare voorraad
Klanttevredenheid	Jaarlijks	Hoger dan 7,5
Afhandeling klachten (respons-tijd)	maandelijks	95% van de eerste reacties binnen 1 werkdag

9.1. LEVERBETROUWBAARHEID

Deze KPI meet in hoeverre de dienstverlener in staat is om leveringen van sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen uit te voeren volgens de afgesproken planning en tijdvensters (werkdagen tussen 08:00 en 16:30 uur). Hierbij wordt gekeken naar het percentage leveringen dat volledig, op tijd en op de juiste locatie wordt afgeleverd. Een hoge leverbetrouwbaarheid is essentieel om de continuïteit van de sanitaire voorzieningen te waarborgen en verstoringen in het gebruik van locaties te voorkomen.

9.2. OPLOSTIJD STORINGEN DISPENSER

Deze KPI geeft inzicht in de snelheid en effectiviteit waarmee storingen aan dispensers worden opgepakt en opgelost. Hieronder valt zowel herstel als vervanging van defecte dispensers. De norm van 48 uur geldt voor werkdagen (en waar van toepassing ook weekenden). Deze KPI is belangrijk om te garanderen dat sanitaire voorzieningen altijd goed functioneren en gebruikers niet worden geconfronteerd met langdurige uitval.

9.3. BESCHIKBAARHEID VERBRUIKSARTIKELEN

Deze KPI meet de mate waarin verbruiksartikelen (zoals zeep, handdoekjes en toiletpapier) continu beschikbaar zijn op de locaties. Dit wordt bepaald op basis van het aantal situaties waarin geen voorraad beschikbaar is (misgrijpen). De KPI toetst daarmee direct de kwaliteit van het voorraadbeheer en de proactieve rol van de dienstverlener. Het doel is dat gebruikers nooit zonder essentiële middelen komen te zitten.

9.4. KLANTTEVREDENHEID

Deze KPI meet de algemene tevredenheid van de contactpersonen en gebruikers op de verschillende locaties. De beoordeling heeft betrekking op meerdere aspecten, zoals kwaliteit van de producten, gebruiksvriendelijkheid van dispensers, servicegerichtheid, communicatie, flexibiliteit en het nakomen van afspraken. De meting vindt bijvoorbeeld plaats via een jaarlijkse enquête. Deze KPI geeft een integraal beeld van de ervaren kwaliteit van de dienstverlening.

9.5. AFHANDELING KLACHTEN (RESPONSTIJD)

Deze KPI richt zich op de snelheid waarmee de dienstverlener reageert op meldingen, klachten en vragen van de opdrachtgever. Het gaat hierbij specifiek om de eerste inhoudelijke reactie (niet alleen een ontvangstbevestiging). Een snelle respons is belangrijk om vertrouwen te behouden en om problemen zo snel mogelijk in behandeling te nemen. Deze KPI zegt daarmee veel over de bereikbaarheid en klantgerichtheid van de dienstverlener.