

Programma van Eisen

**EUROPESE AANBESTEDING SCHOONMAAKONDER-
HOUD EN SANITAIRE VOORZIENINGEN
GEMEENTE LANSINGERLAND**



INHOUDSOPGAVE

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING.....	3
1.1. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT	3
1.2. SCOPE	3
1.3. SOCIAL RETURN.....	3
1.4. WERKBARE DAGEN.....	3
1.5. WERKTIJDEN.....	4
1.6. KWALITEITSONTWERP WERKPROGRAMMA.....	4
1.7. PLANNING LAAGFREQUENTE WERKZAAMHEDEN	4
1.8. AFVALTRANSPORT.....	4
1.9. CONTRACTMUTATIES.....	5
1.10. NULMETING.....	5
1.11. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER	5
2. REGIEWERKZAAMHEDEN	6
2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN	6
2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN	6
3. SANITAIRE VOORZIENINGEN	7
3.1. PRODUCTOMSCHRIJVING/DOCUMENTATIE	7
3.2. AFLEVERTIJDEN	7
3.3. VOORRAADBEHEER.....	7
3.4. BEËINDIGING OVEREENKOMST.....	7
4. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU.....	8
4.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES	8
4.2. MACHINES EN ELEKTRISCHE VEILIGHEID	8
4.3. MILIEU	8
5. PERSONEEL EN ORGANISATIE.....	9
5.1. PERSONEEL	9
5.2. TIJDREGISTRATIE /AANWEZIGHEIDSREGISTRATIE	9
5.3. VERKLARING OMTRENT HET GEDRAG	9
5.4. BEDRIJFSKLEDING.....	9
5.5. (FACILITAIRE) VOORZIENINGEN	9
5.6. VEILIGHEID.....	9
5.7. SCHADE.....	10
6. COMMUNICATIE	10
6.1. NEDERLANDSE TAAL.....	10
6.2. OVERLEG TUSSEN DE OPDRACHTGEVER EN DIENSTVERLENER.....	10
6.3. MANAGEMENTINFORMATIE	11
6.4. BEREIKBAARHEID BIJ SCHOONMAAK GERELATEERDE CALAMITEITEN	11
6.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK	11
7. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)	12
7.1. KWALITEITMEETSYSTEEM VSR	12
7.2. KWALITEITSMEEETSYSTEEM VSR EN UITVOERING.....	12
7.3. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR	13
7.4. RESULTAAT VSR-KMS METINGEN, BEREKENING RAPPORTCIJFER.....	13
7.5. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS	13
7.6. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT	13
7.7. INZET SOCIAL RETURN	14
BIJLAGE D1 WERKPROGRAMMA	15

1. UITGANGSPUNTEN DIENSTVERLENING

1.1. DOESTELLING VAN DE OPDRACHT

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

- Gemeente Lansingerland wenst een dienstverlener die zich opstelt als partner, in gastvrijheid, duurzaamheid en kwaliteit. Dit uit zich in creatief, innovatief en actiegericht ondernemen én in samenwerking met Gemeente Lansingerland.
- Gemeente Lansingerland verwacht een constante en aantoonbare kwaliteit van dienstverlening. Dit betekent betrouwbare uitvoering, aandacht voor detail en vakmanschap in zowel dagelijkse werkzaamheden als bijzondere situaties. Kwaliteit is zichtbaar voor gebruikers, bezoekers en medewerkers en draagt direct bij aan een verzorgde, veilige en prettige omgeving.
- Heldere, tijdige en open communicatie is essentieel. Gemeente Lansingerland wenst te werken met vaste aanspreekpunten die de Gemeente Lansingerland kennen en verantwoordelijkheid nemen. Dit zorgt voor korte lijnen, snelle afstemming en duidelijkheid voor alle betrokkenen, zowel operationeel als strategisch.
- Van de dienstverlener wordt een proactieve houding en een duidelijke adviesrol verwacht. Niet alleen uitvoeren, maar ook meedenken, signaleren en adviseren over verbeterkansen. Gericht op oplossingen die praktisch toepasbaar zijn en aantoonbaar bijdragen aan de doelstellingen van de gemeente.

1.2. SCOPE

De scope van de opdracht bestaat uit de volgende onderdelen:

- het uitvoeren van inspanningsgericht schoonmaakonderhoud;
- het uitvoeren van inspanningsgericht vloeronderhoud;
- het uitvoeren van additionele schoonmaakwerkzaamheden;
- het viermaal per week schoonmaken van het Mobiele service punt (zie calculatiemodel, tabblad 8-Additionele kosten);
- voorraadbeheer voor de sanitaire voorzieningen en de vullingen;
- het leveren van afwasbenodigdheden voor in de pantry's;
- het leveren van sanitaire voorzieningen voor de locaties;
- het uitvoeren van ad-hoc (regie) werkzaamheden, die niet in de vaste periodieke dienstverlening zijn opgenomen, maar binnen de vooraf omschreven afroepcategorieën vallen.

De locaties die binnen de scope vallen zijn:

- Gemeentehuis Lansingerland (Tobias Asserlaan 1 Bergschenhoek)
- Gemeentewerf Lansingerland (Veilingweg 44 Berkel en Rodenrijs)
- Grondstoffen inzamelstation (GIS) (Dorsvloerweg 2 Bergschenhoek)

1.3. SOCIAL RETURN

Gemeente Lansingerland eist minimaal 5% van de contractwaarde 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 tot 30%. Na gunning en vervolgens per contractjaar komen Gemeente Lansingerland en de dienstverlener de concrete bijdrage aan SROI overeen en maakt dit onderdeel uit van de KPI's.

1.4. WERKBARE DAGEN

Bij Gemeente Lansingerland wordt gedurende vijf werkdagen per week schoongemaakt.

1.5. WERKTIJDEN

Gemeente Lansingerland wenst voor de nieuwe overeenkomst dat gedurende kantoor tijden een (of meerdere) schoonmaakmedewerker(s) aanwezig is (zijn) voor bestekwerkzaamheden en ad-hoc werkzaamheden (zoals omgevalen kopjes koffie) in het gemeentehuis. In de huidige overeenkomst is het schoonmaakteam tussen 06:30 en 13:00 uur aanwezig. Voor het GIS en de Gemeentewerf geldt dat de schoonmaakwerkzaamheden tijdens openingstijden van de locatie uitgevoerd worden.

Na gunning worden de definitieve werktijden in overleg en in overeenstemming met inschrijving van de inschrijver vastgesteld.

1.6. KWALITEITSONTWERP WERKPROGRAMMA

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

De elementen, handelingen en frequenties uit Bijlage D1 zijn minimeisen. De opdrachtnemer mag hiervan afwijken wanneer hetzelfde of een beter kwaliteitsresultaat wordt bereikt.

Afwijkingen op het geprogrammeerde schoonmaakonderhoud worden pas doorgevoerd na overleg met en schriftelijke goedkeuring van de verantwoordelijke contactpersoon van Gemeente Lansingerland.

Het kwaliteitsontwerp en bijbehorende aanwijzingen zijn als Bijlage D1 aan dit programma van eisen toegevoegd.

1.7. PLANNING LAAGFREQUENTE WERKZAAMHEDEN

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

Indien periodieke werkzaamheden niet volgens planning worden uitgevoerd, meldt de dienstverlener dit schriftelijk aan Gemeente Lansingerland. Hierbij geeft de dienstverlener aan wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De maximaal toegestane afwijking van de planning is:

- frequentie ≥ 12 x per jaar, maximale afwijking 1 week
- frequentie ≥ 4 x per jaar, maximale afwijking 2 weken
- frequentie ≥ 1 x per jaar, maximale afwijking 1 maand

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

1.8. 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.

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 dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van de overeenkomst.

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

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

De 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.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakovereenkomst actueel te houden voor Gemeente Lansingerland en dienstverlener.

Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van Gemeente Lansingerland en de dienstverlener. Een proactieve rol van de dienstverlener is hierin vereist.

1.10. NULMETING

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met Gemeente Lansingerland en de huidige dienstverleners 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 dienstverleners een eventuele achterstand, voor de contractovergang, herstelt. resterende achterstand wordt afzonderlijk hersteld of schriftelijk en tegen vergoeding aan de nieuwe dienstverlener opgedragen.

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

1.11. OVERNAME PERSONEEL HUIDIGE DIENSTVERLENER

Bij gunning hanteert de dienstverlener 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 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.

2. REGIEWERKZAAMHEDEN

2.1. PRIJZEN AFROEP- EN SPECIALISTISCHE WERKZAAMHEDEN

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

Conform het calculatiemodel geeft de dienstverlener tarieven op voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.).

2.2. UITVOERING EN FACTURERING EXTRA WERKZAAMHEDEN

Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van Gemeente Lansingerland. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van Gemeente Lansingerland. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden onder vermelding van het afgegeven ordernummer.

3. 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 uitstraling wordt behouden.

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

3.1. PRODUCTOMSCHRIJVING/DOCUMENTATIE

Productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen van de aangeboden sanitaire voorzieningen en (na)vullingen worden toegevoegd aan de offerte. De geoffeerde prijzen behoren bij de toegevoegde productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen. Indien gedurende de contractperiode zich wijzigen in de productlijn voordoen, wordt er een alternatief geleverd die minimaal voldoet aan bovenstaande specificaties.

3.2. AFLEVERTIJDEN

Leveringen mogen plaatsvinden op werkdagen tussen 08:00 – 17:00 uur voor Gemeentehuis, Werf 07:30-15:00, GIS 08:00-. 16:00
De dienstverlener houdt in de leveringskalender rekening met deze de sluitdagen.

3.3. 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 Gemeente Lansingerland de dienstverlener hierover informeren en zorgt de dienstverlener voor voldoende voorraad.

3.4. BEËINDIGING OVEREENKOMST

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

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

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

4. MATERIALEN, MIDDELEN, MACHINES EN MILIEU

4.1. MATERIALEN, MIDDELEN EN MACHINES

Op de locaties van Gemeente Lansingerland 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 Gemeente Lansingerland.

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

Gemeente Lansingerland 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 milieureggeving. 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 geard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen worden gecontroleerd:

- Periodiek: De frequentie hangt af van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en

droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd.

- Na iedere reparatie.

De dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

4.3. MILIEU

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

Om te komen tot een milieuvriendelijke invulling van de schoonmaakdienstverlening stelt Gemeente Lansingerland de volgende eisen:

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

5. PERSONEEL EN ORGANISATIE

5.1. PERSONEEL

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

Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het schoonmaakonderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan Gemeente Lansingerland bekend.

Indien Gemeente Lansingerland 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 leidinggevers van deze werkzaamheden geldt dat zij beschikken over een VCA-vol certificaat.

5.2. TIJDREGISTRATIE / AANWEZIGHEIDSREGISTRATIE

Indien het kwaliteitsniveau afwijkt van de contractuele uitgangspunten wenst Gemeente Lansingerland 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, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). De VOG wordt aangevraagd op screeningsprofiel 12, 13 en 41. Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor Gemeente Lansingerland. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is Gemeente Lansingerland gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te onttrekken. Indien de dienstverlener kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hier-

van geen melding maakt, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de dienstverlener.

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

Bij aanvang van de overeenkomst is een VOG maximaal 6 maanden oud.

Dit geldt ook voor medewerkers die al op locatie(s) werkzaam zijn en overgenomen worden.

5.4. BEDRIJFSKLEDING

De medewerkers van de dienstverlener 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 is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is Gemeente Lansingerland gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te onttrekken.

5.5. (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. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen zoals koffieautomaten.

5.6. 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 Arbouwet en Arbocatalogus. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van Gemeente Lansingerland 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 verantwoordelijk verschuldigd aan Gemeente Lansingerland 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) worden direct gemeld aan de contactpersoon van de betreffende locatie(s).

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

5.7. SCHADE

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

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

6. COMMUNICATIE

6.1. NEDERLANDSE TAAL

Uitvoerende medewerkers spreken de Nederlandse taal op niveau 1F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). Direct leidinggevend beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift minimaal op niveau 2F (taalvaardigheidsniveau schaal van Meijerink). Het spreken van de Engelse taal in plaats van Nederlands is toegestaan.

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 Gemeente Lansingerland middels het (digitaal) logboek mogelijk is.

6.2. OVERLEG TUSSEN DE OPDRACHTGEVER EN DIENSTVERLENER

De communicatie tussen Gemeente Lansingerland 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.

6.3. MANAGEMENTINFORMATIE

Gemeente Lansingerland 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. 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 tijdens kantooruren van Gemeente Lansingerland is de dienstverlener binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Buiten kantooruren geldt een termijn van twee uur.

6.5. LOCATIE INFORMATIEBOEK

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

- Benodigde contactgegevens van dienstverlener en Gemeente Lansingerland;
- huisregels en veiligheidsvoorschriften;
- taakkaart en periodieke planning;
- actueel overzicht van aanwezige materialen-/middelen;
- productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) voor alle chemicaliën die door dienstverlener op de locatie(s) worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap en persoonlijke beschermingsmiddelen.

Gemeente Lansingerland geeft de voorkeur aan een digitaal locatie informatieboek.

7. KRITIEKE PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

Gemeente Lansingerland 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
VSR-KMS	4 per jaar	Minimaal 80% van de metingen voldoende
Belevingskwaliteit	1 per jaar	Minimale score 8,0
Programma van Eisen audit	1 per jaar	Minimale score 9,0
Inzet SROI	1 per jaar	Minimaal 5%

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Gemeente Lansingerland behoudt zicht het recht voor om in gezamenlijk overleg de KPI's jaarlijks aan te passen.

Indien blijkt dat er niet is voldaan aan één van de KPI's levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

7.1. KWALITEITMEETSYSTEEM VSR

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

- Burea kamers en verkeersruimten: AQL 7%
- Sanitaire ruimten: AQL 4%

7.2. KWALITEITMEETSYSTEEM VSR EN UITVOERING

Vanaf de derde maand na ingang van de overeenkomst worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform NEN 2075; het VSR Kwaliteitsmeetsysteem 3. Ge-

meente Lansingerland (of een door Gemeente Lansingerland aangewezen, onafhankelijke partij) voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is viermaal per jaar. Gemeente Lansingerland is vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontlenen.

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

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

7.3. VERVOLGSTAPPEN BIJ AFKEUR

De hieronder weergegeven vervolgstappen treden in werking indien:

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

Vervolgstappen:

- De dienstverlener zal 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.
- Gemeente Lansingerland of de onafhankelijke derde brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de dienstverlener.
- Indien bij de hercontrole het resultaat een afkeur is in één of meerdere ruimtecategorieën blijven de voornoemde stappen onverminderd van kracht.
- Indien voor een derde achtereenvolgende keer het resultaat wederom een afkeur is (controle en 2 hercontroles) is Gemeente Lansingerland gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen Gemeente Lansingerland het recht geeft de totale overeenkomst met directe ingang te beëindigen.

7.4. RESULTAAT VSR-KMS METINGEN, BEREKENING RAPPORTCIJFER

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

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

Onderstaand model wordt gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer.

Aantal voldoende = _____
 Aantal metingen = _____
 = percentage voldoende = cijfer

In onderstaand voorbeeld is dit uitgewerkt.

Berekening rapportcijfer		2024
Technische kwaliteit		
Meting	Datum	Resultaat
2027.1	6-3-2027	Voldoende
2027.2	17-6-2027	Onvoldoende
2027.2h1	1-7-2027	Voldoende
2027.3	24-9-2027	Voldoende
2027.4	13-12-2027	Voldoende
Percentage voldoende		80%
Rapportcijfer		8,0

7.5. BELEVINGSKWALITEIT LOCATIE GEBRUIKERS

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

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

De norm per belevingsmeting is het rapportcijfer 8,0.

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

7.6. PROGRAMMA VAN EISEN (PVE) AUDIT

Eenmaal per jaar, tenminste zes maanden na ingang van de schoonmaakovereenkomst, wordt een PvE audit gehouden; deels tijdens het schoonmaakproces. Tijdens deze PvE audit wordt beoordeeld of de dienstverlener de eisen nakomt zoals deze zijn beschreven in het programma van eisen.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform programma van eisen

Nee niet conform programma van eisen

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

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

DE OPDRACHTGEVER						
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			

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 ter-

mijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

7.7. 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%

Documentnummer: U26.03175

BIJLAGE D1 WERKPROGRAMMA

Dit document is separaat als bijlage bij dit document gevoegd.