

Bijlage 11: **Beoordelingsformat kwaliteit** (Beheer en schoonmaak van twee Sportaccommodaties, incl. exploitatie Kantines)

PLAN VAN AANPAK

Op te stellen aan de hand van en met inachtneming van bijlage 1 'Opdrachtoomschrijving en het programma van eisen'
(programma van eisen hieronder ook wel afgekort als p.v.e.)

Eventueel onderscheid tussen Perceel 1 (De Leegens) en Perceel 2 (De Bokkediek) dient expliciet vermeld te worden.

Kwaliteitscriterium	Doelstelling	Aandachtspunten	Max. punten
Uitstraling en samenwerking met Gebruikers	Opdrachtnemer is voor Opdrachtgever het visitekaartje van (en voor het maatschappelijke gebruik van) de Sportaccommodaties en Kantines: gastvrij en vriendelijk naar Gebruikers en Bezoekers; behulpzaam en oplossingsgericht bij de Activiteiten en Initiatieven; en professioneel om voor de Gebruikers en Bezoekers een veilige en goed functionerende omgeving te creëren, afgestemd op en met (de Activiteiten en Initiatieven van) de Gebruikers. Adequaat personeelsbeleid moet de continuïteit van (de hiervoor bedoelde uitstraling van) de dienstverlening waarborgen. Opdrachtgever vindt daarnaast een goede samenwerking van Opdrachtnemer met de Gebruikers belangrijk. Denk hierbij o.a. aan de communicatie met Gebruikers, de informatievoorziening over het gebruik van de Sportaccommodaties en Kantines, de afstemming van de schoonmaak op de activiteiten van de Gebruikers, de assistentie bij de Activiteiten van Gebruikers sub 3 en een adequate klachtenprocedure. De aanpak voor het bereiken van de doelstellingen is voorts: • volledig (de aanpak gaat in op alle aandachtspunten); • specifiek (de aanpak heeft concreet betrekking op de uit te voeren Opdrachten); • realistisch (de aanpak is haalbaar).	Omschrijf hoe Opdrachtnemer: • invulling geeft aan het beheer van de Sportaccommodaties en de exploitatie van de Kantines in het licht van de doelstelling; • Opdrachtnemer gaat daarbij tevens in op hoe Opdrachtnemer: ○ de continuïteit van die dienstverlening borgt met geschikt personeel; ○ toezicht houdt op de Sporthallen, op; de omgang met de (sport)inventaris, op de activiteiten in de Sportaccommodaties en op de exploitatie van de Kantines; en, ○ invulling geeft aan de samenwerking met de Gebruikers sub 1 t/m 3. Maximaal twee (2) enkelzijdige A4, lettertype Times New Roman en minimaal 12 punts.	250
Hygiëne, onderhoud en duurzaamheid/-circulariteit	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor een schone, gezonde en veilige omgeving, zodat Gebruikers op een prettige, ongestoorde en veilige wijze kunnen genieten van sport en beweging in de Sportaccommodaties en het gebruik van de Kantines. Gebouwonderhoud (2.2 p.v.e), inventarisbeheer (2.3 p.v.e), hygiëne en schoonmaak (2.4 p.v.e) en risicobeheersing (2.7 p.v.e) zijn hierbij belangrijke onderdelen van de uit te voeren Opdrachten en meer in het bijzonder: ○ kennis van de technische inventaris (par. 2.3 p.v.e.) en van de bediening van brandmeldinstallaties, brandblussers, alarmsystemen, noodverlichting etc. (par. 2.7 p.v.e.), zodat een en ander werkt op de momenten dat het moet werken en gebreken/storingen zo spoedig mogelijk zijn hersteld, met zo min mogelijk hinder voor de Gebruikers. Daarnaast heeft Opdrachtgever, zoals ook toegelicht in paragraaf 1.3.2 van de Aanbestedingsleidraad, duurzaamheid en circulariteit hoog op de agenda staan. Dat vergt zorgvuldig en slim omgaan met: het gebouwonderhoud (2.2 p.v.e.), het klein	Omschrijf hoe Opdrachtnemer: • het schoon en netjes houden van de Sportaccommodaties en Kantines organiseert en uitvoert; • borgt dat voldoende kennis aanwezig is over de technische inventaris (als bedoeld in het slot van par. 2.3 p.v.e.) en de bediening van brandmeldinstallaties, brandblussers, alarmsystemen, noodverlichting etc. (als bedoeld in par. 2.6 p.v.e., zodat een en ander werkt op de momenten dat het moet werken en gebreken zo spoedig mogelijk zijn hersteld; • invulling geeft aan de doelstelling van duurzaamheid en circulariteit.	250

	onderhoud (sport)inventaris (2.3 p.v.e), de schoonmaakmiddelen en-materialen (2.4 p.v.e.) en het energie- en waterverbruik (2.8 p.v.e). De aanpak voor het bereiken van de doelstellingen is voorts: • volledig (de aanpak gaat in op alle aandachtspunten); • specifiek (de aanpak heeft concreet betrekking op de uit te voeren Opdrachten); • realistisch (de aanpak is haalbaar).	Maximaal twee (2) enkelzijdige A4, lettertype Times New Roman en minimaal 12 punts.	
Samenwerking met Opdrachtgever	Zoals aangegeven in de opdrachtomschrijving is Opdrachtnemer voor Opdrachtgever het visitekaartje van (en voor het maatschappelijke gebruik van) de Sportaccommodaties en de Kantines. Dat vergt vertrouwen bij Opdrachtgever. Adequate communicatie met Opdrachtgever en een goede samenwerking tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever is daarvoor belangrijk. De aanpak voor het bereiken van de doelstellingen is voorts: • volledig (de aanpak gaat in op alle aandachtspunten); • specifiek (de aanpak heeft concreet betrekking op de uit te voeren Opdrachten); • realistisch (de aanpak is haalbaar).	Omschrijf hoe Opdrachtnemer: • Opdrachtgever op een adequate wijze op de hoogte houdt van: ○ gesignaleerde gebreken (in het kader van gebouw- en inventarisbeheer) en het herstel daarvan; ○ klachten van Gebruikers en/of Bezoekers en de afwikkeling daarvan; ○ de kwaliteit van en de tekortkomingen met betrekking tot het beheer en de schoonmaak overeenkomstig de daaraan gestelde eisen. • (onvoorziene) behoeften rondom onderhoud communiceert naar Opdrachtgever wanneer deze onder het groot onderhoud van Opdrachtgever vallen, zijn plannen voor en de uitvoering van zijn eigen klein onderhoud afstemt met Opdrachtgever. Maximaal twee (2) enkelzijdige A4, lettertype Times New Roman en minimaal 12 punts.	200