

**Aanbesteding Schoonmaakonderhoud**

**Programma van Eisen**

**Gemeente Overbetuwe**



Documentnaam: Programma van Eisen  
Referentienummer: GO-EA-NM-2014  
Datum: November 2014

## INHOUDSOPGAVE

<b>1</b>	<b>Algemeen .....</b>	<b>4</b>
1.1	Klantprofiel .....	4
1.2	Social Return .....	4
1.2.1	Scope van de dienstverlening .....	4
<b>2</b>	<b>Schoonmaakcalculatie uitgangspunten .....</b>	<b>5</b>
2.1	Werkbare dagen.....	5
2.2	Werktijden .....	5
2.3	Opleverstaten .....	5
2.4	Ruimtestaat .....	5
2.5	Contractjaarprijs.....	6
2.6	Prijsniveau .....	6
2.7	Uurtarieven.....	6
2.8	Facturering .....	6
2.9	Machinekosten .....	7
2.10	Gebouw bijzonderheden .....	7
2.11	Afvaltransport .....	8
2.12	Contractmutaties.....	8
2.13	Nulmeting .....	9
3.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden .....	9
3.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden .....	9
<b>4</b>	<b>Glasbewassing .....</b>	<b>9</b>
4.1	Prijzen .....	9
4.2	Inventarisatie glas .....	10
4.3	Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E).....	10
4.4	Planning glasbewassing .....	10
4.5	Uitvoering glasbewassing .....	10
4.6	Veiligheidsvoorschriften glasbewassing .....	11
4.7	Oplevering glasbewassing .....	11
<b>5</b>	<b>Sanitaire benodigdheden .....</b>	<b>11</b>
5.1	Aftekenlijsten sanitaire ruimten .....	11
5.2	Signalerende functie .....	11
5.3	Voorraadbeheer .....	12
5.4	Prijzopgave .....	12
<b>6</b>	<b>Materialen, middelen, machines en milieu .....</b>	<b>12</b>
6.1	Materialen, middelen en machines.....	12
6.2	Machines en elektrische veiligheid .....	12
6.3	Milieu .....	13
<b>7</b>	<b>Personeel en Organisatie .....</b>	<b>13</b>
7.1	Personeel.....	13
7.2	Onderaanneming.....	13
7.3	Overname personeel huidige dienstverlener .....	14
7.4	Legitimatie.....	14
7.5	Toegang locaties .....	14
7.6	Sleutelbeheer .....	14
7.7	Bedrijfskleding .....	14
7.8	Veiligheid.....	14
7.9	Schade .....	15
<b>8</b>	<b>Communicatie .....</b>	<b>15</b>
8.1	Nederlandse taal .....	15
8.2	Overleg tussen Gemeente Overbetuwe en dienstverlener.....	15
8.3	Managementinformatie .....	15
8.4	Bereikbaarheid bij calamiteiten.....	15
8.5	Gebouwinformatieboek en logboek.....	15
<b>9</b>	<b>Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI).....</b>	<b>16</b>
9.1	Kwaliteit meten .....	16
9.1.1	Toelichting op de tabel .....	16

9.1.2	Verloop van een controle .....	17
9.1.3	Eindresultaat, goedkeuring / afkeuring.....	17
9.1.4	Procedure bij onvoldoende resultaat .....	17
9.2	Belevingskwaliteit locatiegebruikers .....	18
9.3	Deskundigenoordeel inzake opvolging programma van eisen .....	20
9.4	Open vragen .....	20
9.5	Reservering contractwaarde.....	21

Bijlage P1 Calculatiemodel

Bijlage P2 Opleverstaat

Bijlage P3 Overzicht overname personeel

Bijlage P4 Algemene aanwijzingen schoonmaakonderhoud

Bijlage P5 Algemene aanwijzingen glasbewassing

Bijlage P6 Huisregels

Bijlage P7 Onderhoudsvoorschriften

Bijlage P8 Desinfectie zwembadvloer

## 1 Algemeen

Gemeente Overbetuwe heeft in samenwerking met ATIR b.v. uit Almere het programma van eisen ten behoeve van het schoonmaakonderhoud voor haar locaties opgesteld. In dit document treft de dienstverlener de inhoudelijke projectomschrijving aan.

### 1.1 Klantprofiel

In de luwte van Arnhem en Nijmegen en midden in de provincie Gelderland ligt de gemeente Overbetuwe. Een gemeente die bestaat uit de volgende elf kernen: Andelst, Driel, Elst, Hemmen, Herveld, Heteren, Oosterhout, Randwijk, Slijk-Ewijk, Valburg-Homoet en Zetten. De kernen worden aan de noordzijde door de Rijn begrensd en aan de zuidzijde door de Waal. De oostelijke kant van de gemeente vormt een dynamisch gebied tussen Arnhem en Nijmegen, terwijl de westkant een meer landelijk karakter kent. De gemeente is volop in ontwikkeling en biedt alle voorzieningen voor wonen, werken, cultuur en recreatie.

Deze dynamiek komt ook terug in het dagelijks bestuur. Na de afgelopen verkiezingen is besloten de geplande bouw van een nieuw gemeentehuis terug te trekken. Dit betekent dat het bestuur van de gemeente de komende jaren vanuit de drie bestaande locaties wordt uitgevoerd. Door de jarenlange besluitvorming over al dan geen nieuwbouw, is minimaal onderhoud gepleegd aan de bestaande gebouwen en zijn bestaande contracten met diverse leveranciers verlengd.

Vanwege de nieuwe besluitvorming is toch besloten om deze dienstverlening opnieuw op de markt te brengen om een nieuw contract af te sluiten die past bij de nieuwe doelstellingen, wensen en eisen.

Op dit moment zitten alle locaties ondergebracht in één perceel. Het contract bestaat uit drie gemeentelijke locaties, de gemeentewerf en de sportlocaties. Vanwege het vooruitzicht van mogelijke verzelfstandiging van het sportbedrijf, worden de sportlocaties nu ondergebracht in een apart perceel.

### 1.2 Social Return

In het kader van maatschappelijk verantwoord ondernemen en de mogelijkheid lokale bedrijven een kans de te geven, maakt Social Return onderdeel uit van deze aanbesteding.

De gemeente Overbetuwe stelt dat minimaal 5% van de totale bruto loonsom, uitgedrukt in uren, bijstandsgerechtigden worden ingezet (mensen die langdurig werkeloos zijn, een WSW-indicatie of een arbeidshandicap hebben), binnen de uitvoering van de opdracht op locaties van de gemeente. Dit percentage kan aangepast worden bij mutaties in het aantal locaties.

#### 1.2.1 Scope van de dienstverlening

De scope van de dienstverlening betreft het dagelijks-, periodiek en additioneel schoonmaakonderhoud van de locaties die de gemeente Overbetuwe indirect in beheer heeft.

Locatie	M2 vloeroppervlak
Gemeentehuis Elst	5.004
Gemeentehuis Andelst	2.575
Ambtshuis*	805
Gemeentewerf Elst	228
Sportzaal De Kruisakkers	907
Sporthal Het Westeraam	1.604
Sportcentrum De Helster	2.981

\*Het Ambtshuis komt mogelijk in de tweede helft van 2015 te vervallen.

## **2 Schoonmaakcalculatie uitgangspunten**

### **2.1 Werkbare dagen**

Bij de gemeente Overbetuwe wordt gedurende vijf (5) dagen per week schoongemaakt. De locaties van de gemeente Overbetuwe zijn op de volgende feestdagen gesloten; Nieuwjaarsdag, Eerste Paasdag, Eerste Pinksterdag, Koningsdag en Eerste- en Tweede Kerstdag en twee brugdagen. De data zullen per jaar verschillen.

De sportlocaties zijn in tegenstelling tot de gemeentelijke panden ook in het weekend geopend. Gedurende de looptijd van het contract zullen afwijkende data door de gemeente Overbetuwe tijdig worden gecommuniceerd. In de calculatie is rekening gehouden met genoemde sluitdagen.

### **2.2 Werktijden**

De werktijden voor het uitvoeren van het schoonmaakonderhoud van maandag tot en met vrijdag zijn op dit moment als volgt:

- Gemeentehuis Elst, Andelst en Ambtshuis: van 17.00 - 20.00 uur
- Gemeentewerf; van 17.00 – 19.00 uur
- Sportzaal De Kruisakkers en Sporthal De Westeraam: van 6.00 – 8.00 uur en de naloopronde tussen 16.00 – 18.00 uur
- Sportcentrum De Helster: tussen 6.00 – 13.00 uur en de naloopronde tussen 16.00 – 18.00.

Gemeente Overbetuwe wenst in het nieuwe contract, waar dit mogelijk is, over te gaan op dagschoonmaak. Wel dienen werkzaamheden die storend (kunnen) zijn voor de bedrijfsvoering zoveel als mogelijk op die gedeelten van de dag uitgevoerd te worden, waardoor de bedrijfsvoering van gemeente Overbetuwe zo min mogelijk wordt verstoord. Na gunning worden in overleg de definitieve werktijden vastgesteld.

### **2.3 Opleverstaten**

De gemeente Overbetuwe heeft er voor gekozen, met uitzondering van het zwembad gedeelte, geen schoonmaakprogramma voor te schrijven maar de invulling van de werkzaamheden volledig over te laten aan de dienstverlener op basis van opleverstaten.

Het contract heeft als uitgangspunt dat alle ruimten resultaatgericht schoongemaakt worden. De AQL waarden zoals omschreven in het hoofdstuk 'Kwaliteit Prestatie Indicatoren (KPI)' zijn hierbij de richtlijn. Overeenkomstig de opleverfrequentie in de bijlage P1 Calculatiemodel voldoen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden aan het in de P2 Opleverstaat (elementen en vloeren) beschreven kwaliteitsniveau.

De dienstverlener verstrekt conform bijlage P1 Calculatiemodel, per opleverfrequentie een opgave van de gehanteerde kengetallen in uren per m<sup>2</sup> per jaar en de daarmee overeenkomende prestatienormen in m<sup>2</sup> per uur.

Het conserveren van vloeren dient in alle gevallen uitgevoerd te worden in de zomervakantie, tenzij expliciete anders vermeld.

### **2.4 Ruimtestaat**

De ruimtestaat is in de bijlage P1 calculatiemodel toegevoegd. De ruimtestaat is met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden, tengevolge van verbouwingen en verhuizingen in gebouw(en). De dienstverlener dient voor de calculatie uit te gaan van de in het calculatiemodel opgenomen ruimtegegevens. Indien nodig worden eventuele wijzigingen in de ruimtestaat na gunning in de calculatie doorgevoerd en verrekend met behulp van de door de dienstverlener opgegeven kengetallen.

## **2.5 Contractjaarprijs**

De contractjaarprijs voor schoonmaakonderhoud is berekend door een vermenigvuldiging van de gecalculeerde productie-uren met de opgegeven uurtarieven, aangevuld met kosten voor direct toezicht, extra werk, investeringskosten duurzame machines en overige additionele kosten.

Bij vaststelling van de contractjaarprijs dient de dienstverlener rekening te houden met de overname uren en kosten zoals gesteld in bijlage P3, overzicht overname personeel.

## **2.6 Prijsniveau**

Alle tarieven en prijzen dienen te zijn gebaseerd op het loon- en prijspeil van het jaar 2014 en opgegeven te worden exclusief de verschuldigde B.T.W.

Na vaststelling van de contractjaarprijs worden tussentijdse prijsverhogingen lopende een contractjaar niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege.

Prijsverhogingen ten gevolge van wijzigingen in CAO, wettelijke aspecten en/of materiaalkosten dient de dienstverlener uiterlijk twee maanden voor het einde van ieder contractjaar aan te kondigen. Nadat de CAO en overige wetgeving bindend zijn verklaard, dient de dienstverlener binnen 14 dagen een gespecificeerd projectgericht voorstel tot prijswijziging in te dienen. Desgevraagd dient het voorstel tot prijswijziging met bewijzen te worden gestaafd.

Voor de jaarlijkse prijsverhoging voorstellen zal de dienstverlener van de gemeente Overbetuwe een invuldocument ontvangen. De parameters in dit invuldocument mogen afwijkend zijn ten opzichte van de data in de calculatiemodule. Desgevraagd dient het voorstel tot aanpassing met bewijzen te worden gestaafd. De prijsverhogingen die worden overeengekomen gelden voor een geheel boekjaar. Voor de gemeente Overbetuwe geldt dat een boekjaar loopt van 1 januari tot en met 31 december.

## **2.7 Uurtarieven**

De dienstverlener dient op basis van het calculatiemodel een uurtariefopbouw op te geven van de in te zetten categorieën medewerkers. In het calculatiemodel is rekening gehouden met verschillende categorieën medewerkers. De kosten voor werkkleding en uitrusting, materialen en middelen (inclusief de levering van afvalzakken), alsmede de overige indirecte kosten dienen te worden opgenomen in de uurtarieven.

## **2.8 Facturering**

De facturering dient telkens na één maand plaats te vinden in de vorm van één twaalfde deel van de toegekende reservering van de contractwaarde, conform de paragraaf "reservering contractwaarde" van dit programma van eisen. De verzamelfactuur, met hierin een specificatie per locatie, dient minimaal een specificatie te bevatten conform onderstaand overzicht.

- A. Schoonmaakonderhoud
- B. Glasbewassing
- C. Regie en afroepwerkzaamheden

Per locatie dient de vaste maandwaarde te worden gefactureerd. Op de factuur dient het schoonmaakadres van de locatie vermeld te worden. Eventuele extra aanvullende werkzaamheden dienen op een aparte factuur te worden weergegeven.

Facturen dienen digitaal aangeleverd te worden: [facturen@overbetuwe.nl](mailto:facturen@overbetuwe.nl)

De standaard betalingstermijn bedraagt 30 dagen.

## 2.9 Machinekosten

Bij een eventuele investering in machines van meer dan € 500, - per machine (netto aanschafprijs, excl. BTW) dient de dienstverlener deze machines niet te verdisconteren in het uurtarief maar separaat als investeringsvoorstel in te dienen. Hieronder vallen onder meer veegmachines, grote schrob-/zuigautomaten enz.

Atir heeft in het calculatiemodel voorgeschreven welke soorten- en aantallen machines er minimaal aanwezig dienen te zijn. De dienstverlener dient op basis van het calculatieblad de daadwerkelijk in te zetten machines met bijbehorende kosten te vermelden.

Voor investering in machines gelden de navolgende voorschriften:

- investeringskosten kunnen uitsluitend in rekening worden gebracht indien de gemeente Overbetuwe vooraf goedkeuring heeft gegeven aan een gespecificeerd investeringsvoorstel van de dienstverlener;
- investeringsvoorstellen dienen te zijn gespecificeerd naar aanschafkosten, onderhoudskosten, afschrijvingstermijn, renteverlies en verzekeringskosten;
- alle slijtvaste en niet slijtvaste onderdelen van machines dienen te worden opgenomen in het onderhouds- en investeringsplan. De kosten voor het gebruik van borstels, filters, etc. zijn voor rekening van de dienstverlener;
- de dienstverlener dient het totaal van de investeringskosten te specificeren op het betreffende contractblad van het calculatiemodel.

De dienstverlener dient, gelet op de financiële omvang van de investeringen in combinatie met de technische en economische levensduur van machines, uit te gaan van een gemiddelde afschrijvingstermijn van 5 jaar.

De dienstverlener dient de investeringsopgave te vermelden in het calculatiemodel. Indien de machine(s) op het tijdstip van start contractdatum nog niet beschikbaar zijn, dient de dienstverlener dit kenbaar te maken in deze offerte en dient de dienstverlener op eigen kosten zorg te dragen voor tijdelijke inzet van kwalitatief gelijkwaardige machines.

## 2.10 Gebouw bijzonderheden

De locaties zijn in de volgende tijdsvakken geopend.

Gemeentehuis Elst, Andelst en Ambtshuis - Personeelsentree - Bezoekersentree - Avondopenstelling (Elst)	Maandag t/m vrijdag 7.00 – 18.00 uur Maandag t/m vrijdag 8.30 – 17.00 uur Donderdag 17.00 – 20.00 uur
Gemeentewerf	Maandag t/m vrijdag 7.45 – 16.15 uur
Sportzaal De Kruisakkers/Sporthal Het Westeraam	Maandag t/m zondag 8.00 – 23.00 uur
Sportcentrum De Helster, Zwembad	Maandag 10.30 - 23.00. Dinsdag, donderdag, vrijdag, zaterdag en zondag 8.00 – 23.00 uur. Woensdag 7.00 – 23.00 uur
Sportcentrum De Helster, Sportzalen	Maandag t/m zondag 8.30 – 23.00 uur

Sportcentrum de Helster is 7 dagen per week geopend. Alleen op 5 december vanaf 15.00 uur, 24 december, 1e en 2e Kerstdag, Oudjaarsdag en Nieuwsjaardag is het zwembad gesloten.

Naast de werkzaamheden conform de opleverstaat en de in de ruimtestaat genoemde opleverfrequenties, dient een medewerker, van dinsdag tot en met vrijdag, 0,5 uur per dag beschikbaar te zijn voor allerlei werkzaamheden in opdracht van de gemeente Overbetuwe. Dit varieert van verstoringen of calamiteiten in de schoonmaak tot het zetten van koffie voor de medewerkers. De betreffende medewerker wordt geacht dezelfde persoon te zijn die de reguliere schoonmaakwerkzaamheden uitvoert.

Aangezien deze medewerker ook dagelijks in contact komt met de bezoekers van het sportcentrum, verwacht de gemeente Overbetuwe dat de betreffende medewerker over de volgende competenties beschikt:

- Representatief;
- Communicatief vaardig;
- Pro actief;
- Klantgericht;
- Positief.

Deze medewerker dient de werkzaamheden in het zwembadgedeelte van Sportcentrum de Helster op dinsdag, donderdag en vrijdag voor 09.00 uur uit te voeren. Op maandag dienen de werkzaamheden voor 10.30 uur klaar te zijn en op woensdag dienen deze werkzaamheden voor 07.00 gereed te zijn.

Tussen 16.00 en 18.00 uur vindt er dagelijks een naloopbeurt plaats in het gehele gebouw op sanitaire ruimtes, kleedruimtes en entree.

Het zwembadonderhoud beperkt zicht van het perron tot en met de bassinrand. De verticale wanden van het zwembad worden gedaan door de gemeente zelf. Ook de glijbaan wordt door de gemeente zelf uitgevoerd, echter de trap naar de glijbaan en de instapbak van de glijbaan vallen wel onder het reguliere onderhoud.

Sportzaal De Kruisakkers en Sporthal Het Westeraam dienen voor 8.00 uur schoon en droog te zijn.

#### Parkeren en fietsenstalling

Alle medewerkers van dienstverlener hebben de mogelijkheid te parkeren op de openbare parkeergelegenheden direct naast de locaties van Gemeente Overbetuwe. Indien aanwezig en in beperkte mate kan er gebruik gemaakt worden van de gratis parkeerplaatsen op het terrein van Gemeente Overbetuwe. Medewerkers kunnen daarnaast gebruik maken van de fietsenstallingen.

### **2.11 Afvaltransport**

Papier dient te worden ingezameld in speciaal daarvoor bestemde papiercontainers. Restafval dient te worden gedeponereerd in de daarvoor bestemde afvalcontainers. In de komende jaren kan het zijn dat het aantal gescheiden afvalstromen wordt uitgebreid.

### **2.12 Contractmutaties**

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties kan de omvang van het contract wijzigen. De dienstverlener dient hier flexibel in op te treden. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract wordt dit door de gemeente Overbetuwe minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan de dienstverlener. Hierdoor wordt de dienstverlener in de gelegenheid gesteld om eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief op te pakken.

In het kader van contractbeheer worden mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bijgehouden door de gemeente Overbetuwe. Dit betekent dat de dienstverlener twee keer per jaar, in de laatste maand van ieder tweede kwartaal, een kopie van de bijgewerkte ruimtestaat en calculatiemodel ontvangt. De dienstverlener bevestigt de ontvangst en de wijzigingen en past hierop de facturatie aan.

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

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de schoonmaakcontracten actueel te houden voor gemeente

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

### **2.13 Nulmeting**

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met de gemeente Overbetuwe en de huidige leverancier een nulmeting uit te voeren. Hierbij dienen deze partijen gezamenlijk de status van de laagfrequente (minder dan 1 x per week) schoonmaakwerkzaamheden te beoordelen. Op basis van deze beoordeling wordt met de vertrekkende dienstverlener afgesproken hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend.

De nulmeting wordt uiterlijk twee weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uitgevoerd zodat er voldoende tijd over blijft voor herstelwerkzaamheden door de zittende leverancier.

Bij aanvang van het contract dient de dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud (1 x per week en meer) kostenneutraal weg te werken.

## **3 Regie werkzaamheden**

### **3.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden**

Het is mogelijk dat de gemeente Overbetuwe extra (schoonmaak) werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden zullen als extra opdracht (optioneel) aan de dienstverlener worden opgedragen door de locatie verantwoordelijke medewerker en worden afgerekend op basis van vooraf vastgestelde tarieven.

De dienstverlener dient hiervoor conform het calculatiemodel prijzen en tarieven op te geven voor afroep- en specialistische werkzaamheden inclusief alle bijkomende kosten (waaronder voorrijkosten, verbruik materialen en middelen, etc.). Daarnaast dient een op afroep uurtarief opgegeven te worden in het calculatiemodel, tabblad 'uurtariefopbouw'.

### **3.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden**

Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van Gemeente Overbetuwe. Een eenmalige opdracht zal schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail) geschieden. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de gemeente Overbetuwe. Bij akkoord wordt een opdrachtbon van de dienstverlener voor correcte uitvoering ondertekend; de dienstverlener behoudt het origineel. De dienstverlener dient de extra werkzaamheden te factureren met een doorslag of kopie van de originele opdrachtbon. Niet ondertekende opdrachtbonnen alsmede facturen zonder opdrachtbon worden niet in behandeling genomen.

## **4 Glasbewassing**

### **4.1 Prijzen**

De werkzaamheden betreffen glasbewassing van de locaties van Gemeente Overbetuwe. De prijzen dienen conform de calculatiebladen gespecificeerd te worden aangeleverd. Algemene uitgangspunten hierbij zijn:

- buiten gevelglas met een frequentie van 3x per jaar;
- binnen gevelglas met een frequentie van 3x per jaar;
- separatieglass met een frequentie van 3x per jaar;
- bordes en entreeglas trouwzaal met een frequentie van 52x per jaar.

Het separatieglass is enkelzijdig gemeten en de genoemde m<sup>2</sup> zijn totalen. Voor de calculatie is een m<sup>2</sup>-prijs voor enkelzijdige bewassing opgenomen. De dienstverlener dient voor het bepalen van de contractjaarprijs het calculatiemodel volledig in te vullen. Al het glas is beladderbaar.

## **4.2 Inventarisatie glas**

Voor de calculatie is uitgegaan van de bij dit programma van eisen aangeleverde gegevens. Deze gegevens zijn gebaseerd op peildatum september 2014. De glasgegevens zijn met een zo groot mogelijke zorgvuldigheid samengesteld. Dit sluit echter niet uit dat er desondanks verschillen met de werkelijkheid kunnen optreden. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan het door de gemeente Overbetuwe verstrekte aantal m<sup>2</sup>. Indien nodig zullen eventuele wijzigingen na gunning in de calculatie worden doorgevoerd en verrekend met behulp van de opgegeven tarieven. Het glas is gemeten inclusief de directe omlijsting.

## **4.3 Risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E)**

Na gunning dient door de dienstverlener per locatie een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) plaats te vinden. Hierbij dienen alle voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf" in acht te worden genomen. Indien na uitvoering van een volledige RI&E blijkt dat bepaalde geveldelen op een andere wijze dan geoffreerd gewassen dienen te worden, zal de dienstverlener hiervoor een separate contractjaarprijs uitbrengen gebaseerd op en in lijn met de overige aangeboden prijzen. De gemeente Overbetuwe behoudt zich het recht voor om andere kandidaten een offerte te laten maken op deze specifieke knelpunten.

Verder heeft de dienstverlener de verantwoordelijkheid gemeente Overbetuwe schriftelijk te informeren 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 de gemeente Overbetuwe ter beschikking gesteld. Indien die RI&E niet is aangeleverd zullen er geen (glasbewassings-) werkzaamheden worden uitgevoerd. Indien aan het opstellen van een RI&E kosten zijn verbonden dient de dienstverlener dit in de inschrijving te vermelden.

## **4.4 Planning glasbewassing**

De dienstverlener dient in de eerste maand van elk jaar en uiterlijk drie weken voor de eerste glaswasbeurt per locatie een jaarplanning van de werkzaamheden af te geven aan de gemeente Overbetuwe.

Alvorens met de glasbewassing van de locaties te beginnen dient de dienstverlener, minimaal twee weken daaraan voorafgaand, een afspraak te maken met de gemeente Overbetuwe over de data van uitvoering en oplevering. Vijf werkdagen voor aanvang van de werkzaamheden dient de dienstverlener de gemeente Overbetuwe schriftelijk in kennis te stellen van de exacte uitvoeringsdatum.

De uitvoering per beurt dient in een aaneengesloten periode zonder onderbreking plaats te vinden. De werkzaamheden dienen zodanig uitgevoerd te worden dat de binnen- en buitenzijde tegelijk wordt uitgevoerd en dat alle locaties aan het einde van de zomervakantie en aan het begin van het nieuwe kalenderjaar bewassen worden.

Afwijking van de planning kan slechts plaatsvinden in overleg met en na goedkeuring van de gemeente Overbetuwe. Indien de werkzaamheden niet volgens de afgegeven jaarplanning kunnen worden uitgevoerd, dient dit, minimaal twee weken van tevoren, schriftelijk te worden gemeld aan de gemeente Overbetuwe. De dienstverlener dient daarbij aan te geven wanneer de werkzaamheden alsnog worden uitgevoerd. De afwijking van de planning mag maximaal twee weken zijn. Ook op verzoek van de gemeente Overbetuwe kan worden afgeweken van de planning.

## **4.5 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, volgens de eisen van een goed dienstverlener en goed en deugdelijk werk. 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.

In bijlage P5 zijn de Algemene aanwijzingen glasbewassing opgenomen. Als fouten worden aangemerkt: niet of onvoldoende verwijderd vuil, zoals uitwerpselen van insecten, plakbandresten, methodefouten (o.a. lekstrepen, vegen) en spinrag, met uitzondering van verfspatten. Lekstrepen

en/of morswater op onderliggende beplating, vensterbanken, meubilair, etc. dienen te worden verwijderd.

Indien door weersinvloeden, technische storingen en/of sluiting van locatiedelen bepaalde werkzaamheden niet kunnen worden uitgevoerd, dient de dienstverlener dit vooraf en schriftelijk aan de gemeente Overbetuwe te melden en nieuwe afspraken te maken. Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met inachtneming van de aanwijzingen die zijn vermeld in bijlage P5 Algemene aanwijzingen glasbewassing.

#### **4.6 Veiligheidsvoorschriften glasbewassing**

Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Glas- en gevelreiniging dienen te worden uitgevoerd met inachtneming van de voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf."

Ondermeer uit hoofde van de veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan gemeente Overbetuwe voor het personeel dat op locatie(s) wordt ingezet. De dienstverlener dient er zorg voor te dragen dat alle instructies en aanwijzingen, in woord en geschrift, 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 de gevelinstallatie en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is gemeente Overbetuwe 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, zal gemeente Overbetuwe daartoe geëigende controle instanties informeren. De aan de gemeente Overbetuwe opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.

#### **4.7 Oplevering glasbewassing**

De verschillende werkzaamheden dienen aan het eind van elke werkdag door de dienstverlener aan de gemeente Overbetuwe te worden opgeleverd. Van elke oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt dat door de dienstverlener en de gemeente Overbetuwe dient te worden ondertekend. De termijn waarbinnen het werk moet worden opgeleverd, kan door beide partijen worden verlengd. Dit dient tussen partijen schriftelijk te worden bevestigd.

Nadat alle opgedragen werkzaamheden zijn uitgevoerd en opgeleverd wordt er een werkbon getekend. Op de werkbon dient minimaal te worden vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de activiteit, de afgesproken beurtprijs of gewerkte uren en uurtarief, naam van de uitvoerende en tijdstip van uitvoering. Bij akkoord voorziet de gemeente Overbetuwe de werkbon van zijn naam en handtekening.

### **5 Sanitaire benodigdheden**

De sanitaire benodigdheden worden door de gemeente Overbetuwe ter beschikking gesteld. Opslagruimte is hiervoor aanwezig. Het bijvullen van de sanitaire benodigdheden dient overeenkomstig de opleverstaat door de dienstverlener te worden uitgevoerd.

#### **5.1 Aftekenlijsten sanitaire ruimten**

Daar waar aftekenlijsten zijn opgehangen in of bij sanitaire ruimtes, dienen deze na iedere schoonmaak- of naloopbeurt door de betreffende medewerker afgetekend te worden door middel van het invullen van de uitvoeringstijd en het zetten van een handtekening.

#### **5.2 Signalerende functie**

Van de dienstverlener wordt een signalerende functie verwacht. Indien sanitaire voorzieningen niet juist functioneren dient dit per omgaande met de leverancier van sanitaire voorzieningen gecommuniceerd te worden.

### **5.3 Voorraadbeheer**

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van de sanitaire benodigdheden. Dit betekent dat de dienstverlener de sanitaire benodigdheden tijdig bij de leverancier van sanitaire voorzieningen besteld. Er dient een minimale gebruiksvorraad op de locaties aanwezig te zijn. Deze voorraad moet afgeleverd worden in de werkkast.

### **5.4 Prijsopgave**

De dienstverlener wordt verzocht om vrijblijvend prijzen op te geven voor het leveren van sanitaire verbruiksartikelen conform de specificatie in het calculatiemodel. Het gaat hierbij om de volgende artikelen:

- Papierenhanddoekjes
- Foam zeep
- Toiletpapier
- Luchtverfrisser
- Dames hygiëne containers

Tevens een prijs voor Schoonloopmatten 240 x 145 cm, wisseling 1x per 2 weken t.b.v. de hoofdentree van zwembad De Helster.

## **6 Materialen, middelen, machines en milieu**

### **6.1 Materialen, middelen en machines**

Op de locatie(s) van de gemeente Overbetuwe dienen Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig te zijn in het gebouwinformatieboek.

Indien de dienstverlener van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines wil veranderen gedurende de looptijd van het contract, dan dient dit ter goedkeuring vooraf aan de gemeente Overbetuwe te worden voorgelegd.

Emballage en verpakkingsmaterialen dienen door de dienstverlener retour te worden genomen. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener. Opslagruimte wordt door de gemeente Overbetuwe om niet ter beschikking gesteld.

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

### **6.2 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 moeten worden gecontroleerd:

- Periodiek: waarbij de frequentie afhangt van het risico (te bepalen volgens Bijlage T van 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 dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan de gemeente

Overbetuwe beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

### **6.3 Milieu**

De gemeente Overbetuwe 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 door onder meer 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 de gemeente Overbetuwe de volgende eisen:

- Ten behoeve van het bedrijfsinterne milieuzorgsysteem van de gemeente Overbetuwe dient een verbruiksoverzicht van de verbruikte materialen en middelen onderdeel te zijn van de managementrapportage.
- Bij gebruik van schoonmaakmiddelen dient gebruik te worden gemaakt van deugdelijke doseerapparatuur en/of doseersystemen.
- Bij gebruik van doseersystemen dient gebruik te worden gemaakt van lekbakken.
- Schoonmaakmiddelen dienen volgens de Wet Milieubeheer (WM) te zijn voorzien van etikettering.
- Schoonmaakmiddelen die vallen onder de Wet Milieubeheer (WM) dienen te worden gebruikt met inachtneming van de geldende regels voor verpakking, etikettering, opslag, gebruik en afvoer.
- Schoonmaakmiddelen met hoge concentraties zuren en basen dienen gescheiden van elkaar te worden opgeslagen.
- Chloor of fosfaathoudende 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 dienen dienovereenkomstig te worden afgevoerd.
- De dienstverlener dient gebruik te maken van apparaten die binnen de branche gelden als energiezuinige apparaten.
- Gebruikte schoonmaakmiddelen dienen te beschikken over het Europees Eco-label / Nordic Swan label / der Blaue Engel label of gelijkwaardig.
- Voor de uitvoering van de dienstverlening dient waar mogelijk gebruik te worden gemaakt van microvezeltechniek.

## **7 Personeel en Organisatie**

### **7.1 Personeel**

De dienstverlener dient voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam, geschoold en betrouwbaar personeel in te zetten. Conform de in Nederland geldende regels dient de dienstverlener zeker te stellen dat de eventueel bij haar in dienst zijnde buitenlandse werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Voordat een medewerker werkzaamheden kan uitvoeren bij Gemeente Overbetuwe dient de dienstverlener zorg te dragen voor de volgende zaken:

- Van iedere medewerker dienen de persoonsgegevens, zoals naam en voorletters, geboortedatum, nummer ID-bewijs en het personeelsnummer schriftelijk te worden aangeleverd.
- Van iedere medewerker dient een kopie ID-bewijs te worden afgeleverd.
- Gemeente Overbetuwe is gerechtigd zonder opgave van reden een medewerker de toegang tot de locatie te ontfagen.

### **7.2 Onderaanneming**

Onderaanneming is uitsluitend toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van de

gemeente Overbetuwe. Indien de dienstverlener in het kader van de uitvoering van deze overeenkomst opdrachten verstrekt aan toeleveranciers dan wel onderaannemers, blijft de dienstverlener optreden als contractpartij en is de dienstverlener hoofdelijk aansprakelijk voor het nakomen van de verplichtingen als ook voor de verplichtingen die in onderaanneming worden gegeven. De dienstverlener vrijwaart de gemeente Overbetuwe steeds van eventuele nadelige gevolgen van een dergelijke uitbesteding.

### **7.3 Overname personeel huidige dienstverlener**

Bij gunning dient de dienstverlener de werkgelegenheidsclausule bij contractwisseling volgens de geldende CAO voor het Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf (artikel 38) toe te passen.

De loonkosten voor het personeel dat hiervoor in aanmerking komt zijn inzichtelijk gemaakt middels de bijlage P3 Overzicht overname personeel.

### **7.4 Legitimatie**

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge, met daarop de naam en een pasfoto, zichtbaar te dragen. Bij het niet dragen van de badge is de gemeente Overbetuwe gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

### **7.5 Toegang locaties**

Bij het betreden van de locaties dienen de met de betreffende locatie overeengekomen huisregels en veiligheidsprocedures in acht worden genomen.

Bij de gemeentehuizen dienen de schoonmaakmedewerkers uiterlijk om 20.00 uur de locatie te verlaten. Het beveiligingssysteem schakelt automatisch in.

Bij de gemeentewerf en de sportaccommodaties dienen de medewerkers van de dienstverlener het aanwezige beveiligingssysteem op een correcte wijze in- en/of uit te schakelen.

### **7.6 Sleutelbeheer**

Medewerk(st)ers van dienstverlener (inval en vast) die in het bezit worden gesteld van een sleutel, toegangspas en/of alarmcode dienen voor aanvang van de werkzaamheden een door dienstverlener op te stellen sleutelverklaring te ondertekenen. In deze sleutelverklaring dient tenminste te zijn opgenomen dat de sleutel, toegangspas en/of alarmcode persoonlijk zijn en niet afgegeven mogen worden aan derden en onderling worden uitgewisseld. Aan de contractbeheerder van Gemeente Overbetuwe dient een kopie van bedoelde sleutelverklaring overhandigd te worden.

### **7.7 Bedrijfskleding**

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door de gemeente Overbetuwe goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding en indien van toepassing vereiste beschermingsmiddelen te dragen. Het dragen van caps en muziekspelers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is de gemeente Overbetuwe gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

### **7.8 Veiligheid**

Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van de gemeente Overbetuwe, worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden betreffende de veiligheidsinstructies.

Ondermeer uit hoofde van veiligheid is de dienstverlener verantwoordelijk verschuldigd aan de gemeente Overbetuwe voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener dient er zorg voor te dragen 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 de gemeente Overbetuwe dienen direct te worden gemeld aan de contactpersoon van de gemeente Overbetuwe.

Alle opgedragen werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasserbedrijf.

## **7.9 Schade**

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op de dienstverlener verhaald. De dienstverlener heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van de dienstverlener, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid te melden aan de gemeente Overbetuwe.

## **8 Communicatie**

### **8.1 Nederlandse taal**

De dienstverlener dient er zorg voor te dragen dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is. Direct leidinggevenden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed te beheersen.

### **8.2 Overleg tussen Gemeente Overbetuwe en dienstverlener**

De communicatie tussen de gemeente Overbetuwe en de dienstverlener dient op de volgende niveaus plaats te vinden:

- Strategisch;
- Tactisch;
- Operationeel.

De dienstverlener dient van alle overlegvormen een schriftelijk verslag te maken en dit binnen vijf werkdagen aan te leveren aan de gemeente Overbetuwe.

### **8.3 Managementinformatie**

Om de door de dienstverlener geleverde prestatie op juiste waarde te kunnen schatten, meent de gemeente Overbetuwe gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie te moeten kunnen beschikken. De dienstverlener dient deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan de gemeente Overbetuwe te verstrekken. De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

### **8.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten**

Gemeente Overbetuwe maakt onderscheid gemaakt tussen 'gewone' calamiteiten en calamiteiten met de inzet van een salvage-/reconditioneringsbedrijf tot gevolg. In geval van een incident waarbij salvage werkzaamheden nodig zijn, maakt Gemeente Overbetuwe geen gebruik van de dienstverlener, maar wordt een contractpartij ingezet die voorzien is via de verzekering.

Voor de zogenoemde 'gewone' calamiteiten dient de dienstverlener 24 uur per dag bereikbaar te zijn. Na een melding van de gemeente Overbetuwe dient de dienstverlener binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig te kunnen zijn en direct operationeel aan te kunnen vangen met de uit te voeren werkzaamheden. Indien aan deze procedure kosten zijn verbonden, dient de dienstverlener dit in de inschrijving te vermelden.

### **8.5 Gebouwinformatieboek en logboek**

De dienstverlener dient een gebouwinformatieboek aan te leveren bij de gemeente Overbetuwe. Het gebouwinformatieboek dient inzage te geven in de schoonmaakorganisatie op locatie, de werkplanningen en -procedures. De navolgende onderwerpen dienen minimaal te zijn opgenomen in het gebouwinformatieboek:

- naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de dienstverlener en de

- gemeente Overbetuwe;
- 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) van gemeente Overbetuwe worden toegepast;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) schoonmaak;
- risico-inventarisatie en –evaluatie (RI& E) glasbewassing;
- certificaten en opleidingsbewijzen van alle op de locatie(s) van de gemeente Overbetuwe werkzaam zijnde medewerkers;
- certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

Het logboek dient onderdeel te zijn van het gebouwinformatieboek.

## 9 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

### 9.1 Kwaliteit meten

Vanaf de derde maand na ingang van het schoonmaakcontract worden kwaliteitsmetingen uitgevoerd conform 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.

Per jaar zullen er per locatie twaalf (12) kwaliteitsmetingen plaatsvinden. Het is Gemeente Overbetuwe vrij om zonder opgaaf van redenen van deze frequentie af te wijken. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen. De kosten van de reguliere kwaliteitsmetingen zijn voor rekening van Gemeente Overbetuwe.

De controles worden uitgevoerd door de schoonmaak te controleren aan de hand van de beschreven criteria. Het systeem kent vijf verschillende kwaliteitsniveaus voor de verschillende ruimtegroepen. Onderstaand worden de gedefinieerde kwaliteitsniveaus weergegeven in tabelvorm:

Overzicht kwaliteitsniveaus

Ruimtgroep	Ruimtesoort	Kwaliteitsniveaus				
		HI	RI	W/P	VL	MBO
1. Bureaukamers	Kantoor/vergaderkamer	4	3	2	4	2
2. Representatieve ruimten	Pantry/kantine	5	4	3	4	3
3. Sanitaire ruimten	Toilet, douche en kleedruimten	4	4	4	5	4
4. Verkeersruimten	Entrée/hal/buitenbordes	5	4	3	4	3
	Gang/trap/lift	4	3	3	4	2
5. Sportruimten	Sportzaal/zwembad	4	3	2	5	2

#### 9.1.1 Toelichting op de tabel

##### *Ruimtgroep*

Hier worden de verschillende ruimtegroepen weergegeven die van toepassing zijn. In de ruimtestaat is per ruimte aangegeven onder welke ruimtgroep de betreffende ruimte valt.

##### *Kwaliteitsniveaus*

Per inventaris/element soort is, afhankelijk van de belangrijkheid een kwaliteitsniveau vastgesteld.

De volgende inventaris/element soorten worden onderscheiden:

- Hoofdinventaris (HI); Inventaris die voornamelijk en regelmatig, bijvoorbeeld als werkplek, wordt gebruikt. In een kantoor bv. bureau en stoel, afvalbakken enz.
- Restinventaris (RI); Alle overige inventarissorten, zoals staande lamp, kapstol, kasten enz.
- Wanden/plafonds (W/P); Wanden en plafonds en alle onderdelen die hieraan vast zitten, zoals bv. lichtschakelaars, vensterbanken, contactdozen enz.

- Vloer; Vloeren en bijbehorende onderdelen, zoals plint, drempel enz.
- Moeilijk te Beoordelen Onderdelen (MBO); Delen die bij een normaal gebruik niet direct zichtbaar zijn, zoals bv. tegels achter verwarming en randen en richels boven reikhoogte enz.

In de tabel worden 5 kwaliteitsniveaus onderscheiden die gelijk zijn aan de volgende AQL waarden.

Niveau 0 = geen schoonmaak

Niveau 1 = AQL waarde 10

Niveau 2 = AQL waarde 7

Niveau 3 = AQL waarde 6,5

Niveau 4 = AQL waarde 4

Niveau 5 = AQL waarde 3

Kwaliteitsniveau 5 is de hoogst mogelijke kwaliteit en 1 de laagste.

### 9.1.2 Verloop van een controle

De controle wordt eenmaal per maand op een door opdrachtgever te bepalen locatie uitgevoerd. Voor de betreffende locatie wordt vervolgens een aselecte steekproef getrokken van de aanwezige ruimten. Voor deze controles geldt de statische onderbouwing conform de ISO norm 2859. Afhankelijk van het vooraf gedefinieerde kwaliteitsniveau per ruimtesoort is een aantal toegestane fouten berekend. Is het aantal fouten meer dan toegestaan, dan wordt de ruimtesoort afgekeurd.

De controle wordt verricht door vakbekwame inspecteurs van een onafhankelijke derde. Beoordeling van de reinheidsgraad van de verschillende elementen vindt plaats op basis van bijlage P2, opleverstaat schoonmaakonderhoud.

Na iedere controle worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de dienstverlener. De dienstverlener dient, indien daarvoor redenen zijn, aan te geven welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele onvoldoendes te herstellen.

### 9.1.3 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 kwaliteitscijfer. Op basis van dit kwaliteitscijfer wordt vastgesteld of de kwaliteit voldoet aan het vooraf vastgestelde niveau. Het kwaliteitscijfer dat minimaal per meting en gemiddeld over een contractjaar behaald dient te worden is vastgesteld op een 6,50.

Voor de bepaling van de rapportcijfers wordt gebruik gemaakt van de marge ten opzichte van de goedkeurgrens. De marge ten opzichte van de goedkeurgrens betreft het percentageverschil tussen het aantal ruimten dat afgekeurd mag worden en dat afgekeurd is.

Wanneer de goedkeurgrens bijvoorbeeld 3 is en er zijn 2 ruimten afgekeurd, dan is de marge ten opzichte van de goedkeurgrens 33,3%. Het rapportcijfer is een 6 wanneer de marge 0% is en een 10 wanneer de marge 100% is. Aan de hand van het percentage wordt het gebied tussen de 6 en de 10 berekend. In dit voorbeeld waarbij de goedkeurgrens 33,3% is, wordt het rapportcijfer  $6 + (0,333 \cdot 4) = 7,3$ . De marge kan ook negatief worden, zelfs meer dan -100%. Per -100% wordt er 4 punten van de 6 afgetrokken, waarbij voor tussenliggende percentages het overeenkomstige getal van de 6 afgetrokken wordt.

### 9.1.4 Procedure bij onvoldoende resultaat

Procedure bij onvoldoende resultaat:

- De dienstverlener zal er voor zorgen dat binnen vijf werkdagen na ontvangst van de schriftelijke rapportages, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimte groepen.
- Gemeente Overbetuwe is gerechtigd de kosten voor hercontroles separaat in rekening te brengen bij de dienstverlener.

- Indien het resultaat van de hercontrole onvoldoende is bevonden in één of meerdere ruimte groepen blijft de procedure onverminderd van kracht.
- Indien voor de derde achtereenvolgende keer de kwaliteit onvoldoende is (controle en 2 hercontroles) is Gemeente Overbetuwe gerechtigd dit uit te leggen als het leveren van toerekenbaar tekortschieten, hetgeen Gemeente Overbetuwe het recht geeft het totale contract met directe ingang te beëindigen.

Onderstaand schema wordt gebruikt voor het berekenen van het gemiddelde cijfer per jaar waarop uiteindelijk verrekening plaatsvindt.

<b>Berekening gemiddeld rapportcijfer ER-KMS</b>		
<b>Technische kwaliteit ER-KMS</b>		
Meting	Datum	Cijfer
2014.1	21-01-14	<b>6,6</b>
2014.2	5-03-14	<b>5,0</b>
2014.2h	12-03-14	<b>6,0</b>
2014.3	5-06-14	<b>7,2</b>
2014.4	10-10-14	<b>6,0</b>
<b>Gemiddeld rapportcijfer</b>		<b>6,2</b>

## 9.2 Belevingskwaliteit locatiegebruikers

Enmaal per jaar wordt een belevingsmeting gehouden onder de locatiegebruikers van de gemeente Overbetuwe. Middels een aselechte steekproef wordt de vragenlijst verspreid onder een representatieve groep locatiegebruikers. De volgende uitgangspunten zijn van toepassing op de belevingsmeting:

Locatiegebruikers <sup>1</sup>	[invoer]
Betrouwbaarheidsniveau <sup>2</sup>	90%
Foutmarge <sup>3</sup>	10%
Spreiding <sup>4</sup>	50%
Steekproefgrootte <sup>5</sup>	[invoer]

<sup>1</sup> Aantal gebouwgebruikers over alle locaties van de gemeente Overbetuwe.

<sup>2</sup> Het betrouwbaarheidsniveau is de mate van onzekerheid die wordt toegelaten in de steekproef. De hoogte van het betrouwbaarheidsniveau bepaalt de grootte van de steekproef.

<sup>3</sup> De foutmarge is de grootte van de fout die wordt toegelaten in de steekproef. Een kleine foutmarge

vereist een grotere steekproef.


<sup>4</sup> De spreiding geeft aan welk resultaat wordt verwacht voor elke vraag. Indien dit onbekend is, wordt

uitgegaan van een spreiding van 50%. Dit resulteert in de maximale steekproefgrootte.

Op basis van een tiental aspecten wordt de beleving van de schoonmaakdienstverlening getoetst. Onder ieder aspect kunnen enkele subvragen worden geformuleerd. Per aspect wordt een weging toegekend. De definitieve opzet van de vragenlijst voor het belevingsonderzoek wordt vooraf aan de dienstverlener overlegd.

De locatiegebruikers beoordelen ieder aspect middels een rapportcijfer van 1 tot en met 10. Aspecten die beoordeeld zijn met een 6 of hoger mogen in een volgende meting niet met een onvoldoende worden beoordeeld. Indien dit wel geschiedt wordt de totale belevingsmeting als onvoldoende beoordeeld. De dienstverlener dient per belevingsmeting minimaal het rapportcijfer 7,00 te behalen. Het eindoordeel van de algehele belevingsmeting komt als volgt tot stand: Totale score / het totaal aan wegingsfactoren.

Onderstaand voorbeeldmodel wordt in de contractbeheerfase gehanteerd.

Opdrachtgever		gemeente Overbetuwe											
Datum:													
Belevingsmeting													
Aspect	Score										Weging	score	toelichting
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
1 Kwaliteitsbeleving kantoren								x			3	24	
2 Kwaliteitsbeleving verkeersruimten								x			3	24	
3 Kwaliteitsbeleving sanitair				x							3	15	
4 Kwaliteitsbeleving sportzalen en kleedruimten					x						2	12	
5 Kwaliteitsbeleving overige ruimten						x					5	35	
6 De schoonmakers zijn gekleed in schone- en verzorgde werkkleding								x			3	24	
7 Schoonmaker spreekt Nederlands en reageert correct op vragen								x			1	8	
8 Werkmaterialen (werkkast, werkwagen en machines) zien er verzorgd uit								x			2	14	
9 Vloeren zien er netjes en verzorgd uit								x			3	21	
10 Sanitaire voorzieningen zijn in voldoende mate aanwezig						x					2	12	
<b>Score</b>											<b>Punten</b>		
Behaalde score											189		
Resultaat											7,00		

**Toelichting aspecten belevingsonderzoek**

Onderstaande voorbeeldaspecten kunnen onderdeel uitmaken van de belevingsmeting.

*Kwaliteitsbeleving kantoren, verkeersruimten, sanitair, sportruimten en overige ruimten*

Hoe ervaart de gebruiker de kwaliteit van het opgeleverde werk als de schoonmaakmedewerker de betreffende ruimte heeft verlaten?

*Werkkleding schoonmaakmedewerker*

Zien de schoonmaakmedewerkers er representatief uit? Heeft de werkkleding een verzorgde en nette uitstraling?

*Taalbeheersing en dienstbaarheid schoonmaakmedewerker*

Zijn de schoonmaakmedewerkers de Nederlandse taal voldoende machtig om op een goede wijze te communiceren met de gebruiker? Wordt er kordaat op verzoeken van gebruikers gereageerd?

*Werkmateriaal schoonmaakmedewerker, werkwagen, werkkast en machines*

Is de werkkast opgeruimd, is de werkwagen compleet en schoon, wordt de juiste kleurmethode gevolgd, zijn de machines schoon?

*Kwaliteitsbeleving vloeren*

Zijn de vloeren in goede staat van onderhoud?

*Aanwezigheid sanitaire voorzieningen*

<sup>5</sup> Het minimum aantal respondenten per belevingsmeting voor een valide resultaat.

Zijn de sanitaire voorzieningen aangevuld?

### 9.3 Deskundigenoordeel inzake opvolging programma van eisen

Enmaals per jaar wordt een deskundigenmeting gehouden, hetgeen deels gebeurt tijdens het schoonmaakproces. Tijdens deze deskundigenmeting wordt beoordeeld of de dienstverlener de eisen, zoals beschreven in het programma van eisen, nakomt.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform programma van eisen

Nee niet conform programma van eisen

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

De dienstverlener dient per meting minimaal het rapportcijfer 7,50 te behalen.

Aspecten die beoordeeld zijn met Nee dienen bij een volgende meting met Ja beoordeeld te worden. Indien dit niet gehaald wordt, zal de meting als onvoldoende worden beoordeeld.

Indien er gerede oorzaak tot twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, is de dienstverlener verplicht een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens aan te leveren. Deze onderbouwing dient binnen vijf werkdagen aangeleverd te zijn. 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. Onderstaand model wordt in de contractbeheerfase gebruikt voor de berekening van het rapportcijfer. De definitieve onderwerpen worden na gunning afgestemd.

<b>gemeente Overbetuwe</b>	Nummer		
	Mdw.		
	Datum:		
Deskundige oordeel inzake bestekeisen			

Deskundige oordeel inzake bestekeisen		Conform bestekeisen			score	toelichting
		Ja	Nee	Weging		
1	Opleiding uitvoerend personeel	x		2	1	2
2	Opleiding leidinggevend personeel	x		3	1	3
3	Tijdregistratie en ureninzet medewerkers	x		5	1	5
4	Legitimatie	x		2	1	2
5	Bedrijfskleding	x		2	1	2
6	Gebouwinformatieboek	x		5	1	5
7	Aanleveren ID	x		1	1	1
8	Facturatie		x	1	1	0
9	Management informatie compleet en binnen de gestelde termijn aangeleverd		x	1	1	0
10				5	1	0
11				5	1	0
				27		
<b>Aantekeningen:</b>				<b>Score</b>	<b>20</b>	Paraaf medew. Atir
				Resultaat	7,4	

Toetsing van de KPI's zal plaatsvinden gedurende de gehele contractperiode.

### 9.4 Open vragen

Jaarlijks worden er, in samenspraak met de dienstverlener, twee aspecten uit de beantwoording van de open vragen van de dienstverlener gekozen die beoordeeld zullen worden. De gemeente Overbetuwe is hierin volledig vrij in haar keuze, welke open vragen beoordeeld worden.

De beoordeling van de aspecten uit de open vragen vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen beschreven is in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie.

Enmaals per jaar wordt deze verificatie gehouden, hetgeen deels gebeurt tijdens het schoonmaakproces. De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

- Ja conform beantwoording open vragen  
Nee niet conform beantwoording open vragen

### 9.5 Reservering contractwaarde

Na gunning van het contract zal de gemeente Overbetuwe maandelijks een rekening ontvangen van de dienstverlener. Deze rekening bedraagt een twaalfde deel van de totaal overeengekomen contractwaarde schoonmaakonderhoud.

Indien de dienstverlener niet heeft voldaan aan de KPI-verplichtingen, zal de dienstverlener overgaan tot creditering van een deel van de totale contractwaarde. Afhankelijk van de resultaten van de individuele KPI's van de dienstverlener ontvangt de gemeente Overbetuwe jaarlijks een creditnota. Per KPI zijn hiertoe onderstaande deelbedragen vastgesteld.

<b>KPI</b>	<b>Contract- waarde per meting</b>
Technische kwaliteit ER-KMS	€ 1.500,00
Belevingskwaliteit locatiegebruikers	€ 1.500,00
Opvolging programma van eisen	€ 1.000,00
Openvraag aspect 1	€ 500,00
Openvraag aspect 2	€ 500,00