

Aanbesteding Schoonmaakonderhoud en glasbewassing

Programma van Eisen



Documentnaam: Programma van Eisen
Referentienummer: Ooz-EA-EP-2015
Datum: December 2014

INHOUDSOPGAVE

1 Algemeen	3
1.1 Klantprofiel	3
1.1.1 Inleiding	3
1.2 Doelstellingen van de aanbesteding	3
1.2.1 Randvoorwaarden.....	4
1.3 Perceelindeling.....	6
2 Schoonmaak huidige situatie	7
2.1 Werktijden	7
2.2 Algemene gebouwinformatie	7
2.3 Resultaten VSR metingen.....	7
3 Werkzaamheden die buiten de aanvraag vallen.....	7
4 Overige voorwaarden	7
4.1 Nulmeting.....	7
4.2 Stageplaatsen	8
4.3 Sanitaire artikelen	8
5 Glasbewassing	8
6 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	8
6.1 KPI beheermodel.....	8
6.2 Reservering contractwaarde.....	9

Bijlage

- P1. Calculatiemodellen perceel 1, 2 en 3
- P2. Overzichten overname personeel
- P3. Opleverstaat schoonmaakonderhoud
- P4. Opleverstaat glasbewassing
- P5. Criteriadocument duurzaam inkopen

1 Algemeen

Stichting Openbaar Onderwijs Zwolle en Regio, hierna te noemen OOOZ, heeft in samenwerking met ATIR b.v. uit Almere het programma van eisen ten behoeve van het schoonmaakonderhoud en glasbewassing voor haar locaties opgesteld. In dit document treft de dienstverlener de inhoudelijke projectomschrijving aan.

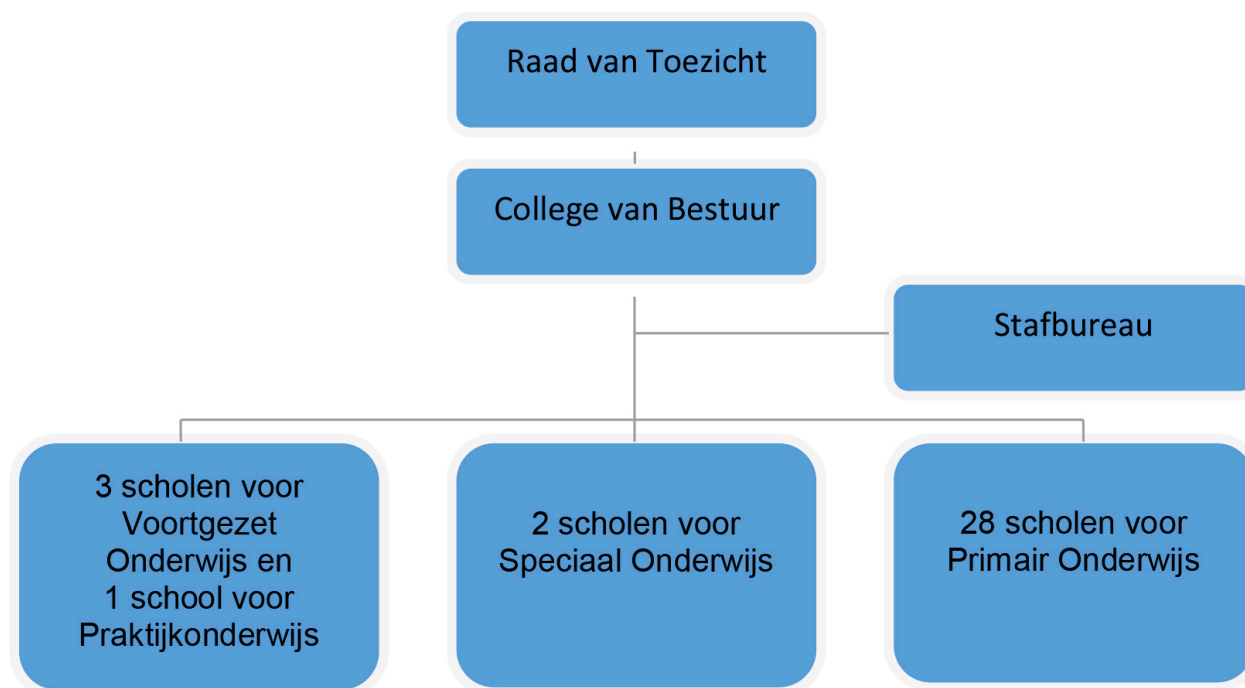
1.1 Klantprofiel

1.1.1 Inleiding

OOZ is het bevoegde gezag van een zeer gevarieerd onderwijsaanbod:

- 28 basisscholen in de gemeenten Zwolle, Dalfsen, Hattem en Ommen, waaronder één speciale basisschool (SBO). Deze scholen variëren in omvang van bijna 50 tot ruim 450 leerlingen.
- scholen voor voortgezet onderwijs. (Van der Capellen Scholengemeenschap, Thorbecke Scholengemeenschap en het Gymnasium Coleanum). Naast scholen in Zwolle heeft het voortgezet onderwijs locaties in Dedemsvaart, Elburg en Wijhe.
- 1 school voor speciaal (voortgezet) onderwijs: Onderwijscentrum de Twijn. De doelgroep van Onderwijscentrum de Twijn bestaat uit een brede cluster 3 school. Onderwijscentrum de Twijn is een speciale school voor leerlingen in de leeftijd van 4-20 jaar met een lichamelijke, verstandelijke of meervoudige beperking (voormalig cluster 3). Ook langdurig zieke leerlingen zijn welkom op deze school.

Onderstaand is de organisatiestructuur van OOOZ opgenomen:



Voor overige informatie verwijzen wij u naar onze website: www.openbaaronderwijszwolle.nl

1.2 Doelstellingen van de aanbesteding

OOZ kent meerdere doelstellingen voor de aanbesteding. Onderstaand zijn deze weergegeven:

- **Een schone school tegen marktconforme kosten**
- **Een samenwerking op basis van partnership**
- **Een potentieel langdurige samenwerking**

Om dit te bereiken worden elementen van Best Value Procurement (BVP) gebruikt. De Nederlandse benaming hiervoor is: "Prestatie inkoop". Bij BVP gaat het er om de best beschikbare expert te vinden die de opdracht kan uitvoeren en in staat is de doelstelling te behalen. Belangrijke begrippen hierin voor de dienstverlener zijn, het nemen van verantwoordelijkheid, het geven van dominante informatie en het meten van prestaties. Om tot een maximaal resultaat te komen is het daarnaast van belang om los te laten en te vertrouwen in plaats van te controleren en beheersen. Voor verdere informatie verwijzen wij u naar www.prestatieinkoop.com en het boek "Prestatieinkoop, met best value naar succesvolle projecten" en Prestatieinkoop, Wie steekt er boven het maaiveld uit?" van J. van de Rijt en S. Santema.

Om haar dienstverlening verder te professionaliseren heeft OOZ de volgende doelstellingen geformuleerd:

Klantbeleving

De focus voor het toekomstige contract ligt op het verhogen van de belevingskwaliteit. De kwaliteit van de dienstverlening op het gebied van schoonmaakonderhoud, zoals deze door de medewerkers, leerlingen en de bezoekers van OOZ wordt ervaren is van essentieel belang. OOZ wil dit onder andere bereiken door de schoonmaakdienstverlening aan het einde van de schooldagen uit te laten voeren zodat de schoonmaakdienstverlening meer een gezicht krijgt. Voorwaarde is dat deze inzet het primaire proces van OOZ niet verstoort. Van de dienstverlener wordt een grote bijdrage verwacht aan het creëren van een optimale klanttevredenheid en bewustwording van deze interne klanten van OOZ. Middels de beantwoording van de casus die hierop betrekking heeft dient de dienstverlener aan te geven op welke wijze de beleving beïnvloed kan worden, hoe zij deze denkt te managen en op welke wijze zij denkt bewustwording te creëren bij de interne klanten van OOZ.

Maximale ontzorging

OOZ wil zich vooral focussen op haar core business en zoekt om die rede een proactieve, ondernemende dienstverlener die OOZ ontzorgt. Dit betekent dat de dienstverlener alle schoonmaak gerelateerde activiteiten managed en het initiatief neemt in verbetervoorstellen en doelmatige oplossingen biedt die met OOZ worden afgestemd. De belangrijkste rol van de dienstverlener is de proactieve houding richting OOZ.

- Continuïteitgarantie creëren (in kwaliteit en beschikbare capaciteit) van uitgevoerde schoonmaakwerkzaamheden;
- Dienstverleners vinden die continue meedenken in kostenreductie in relatie tot het schoonmaakonderhoud en algemeen geldende bezuinigingsmaatregelen binnen OOZ;
- Maximale flexibiliteit in de samenwerking met dienstverleners om in te springen op actuele ontwikkelingen (afstemming inzet op een wisselend gebruik van gebouwen);
- Een adequate wijze van contractbeheer waarbij mutaties op zowel financieel gebied als kwalitatief gebied te allen tijde actueel zijn.
- Dienstverleners vinden die frequent en op juiste wijze communiceren richting medewerkers en interne klanten van OOZ;
- Dienstverleners vinden die een professionele houding van de eigen medewerker(s) bewerkstelligen welke tot uiting komt in klantvriendelijkheid, huisregel acceptatie en ervaringsdeskundigheid.

1.2.1 Randvoorwaarden

- Schoonmaakonderhoud dient merendeels overdag plaats te vinden en dient variabel ingevuld te worden in overleg met de schooldirectie tussen 08.00 uur en 19.00 uur.

- Schoonmaak vindt plaats gedurende 41 weken per jaar. Een beperkt aantal ruimten heeft een hogere frequentie van schoonmaak. De frequenties waarop het schoonmaakonderhoud gebaseerd dient te zijn, zijn vermeld in bijlage P1, calculatiemodel.
- Alle ruimten dienen resultaatgericht schoongemaakt te worden conform bijlage P3, opleverstaat schoonmaakonderhoud. In overeenstemming met de opleverfrequenties in bijlage P1, calculatiemodel dienen alle elementen, aansluitend op de afgesproken werktijden te voldoen aan het in de opleverstaat omschreven kwaliteitsniveau. De implementatie van resultaatgericht schoonmaken dient tijdens de opstartperiode geborgd te zijn zodat een vlekkeloze overgang van het nieuwe contract gegarandeerd is.
- De dienstverlener dient alle vormen van inspannende graffiti die te verwijderen zijn met behulp van reguliere schoonmaakmethodieken en –middelen binnen 24 uur kosteloos te verwijderen.
- Dienstverlener dient flexibel om te gaan met leegstand en mutaties gedurende de contractperiode.
- Periodiek vloeronderhoud dient gegarandeerd en op juiste wijze uitgevoerd te worden. Het vloeronderhoud hoeft niet per definitie in de vakanties uitgevoerd te worden. Pas na oplevering en na akkoord van OoZ kunnen deze werkzaamheden apart worden gefactureerd.
- Schoonloopmatten dienen qua oplevering gelijkwaardig te zijn aan tapijt.
- Alle tarieven en prijzen dienen te zijn gebaseerd op het loon- en prijspeil van het jaar 2015 en opgegeven te worden exclusief de verschuldigde B.T.W.
- De kosten voor alle formaten en soorten afvalzakken dient te zijn opgenomen in het uurtarief.
- De kosten voor middelen en materialen dient te zijn opgenomen in het uurtarief.
- Investeringskosten van in te zetten machines dienen te zijn opgenomen in de inschrijfprijs.
- De jaarlijkse prijsaanpassing wordt, indien van toepassing, uitsluitend per 1 januari toegepast.
- De prijswijziging zal worden bepaald op grond van de CBS index (Dienstenprijzen CPA 8121 Algemene reiniging van gebouwen; index 2008 = 100). De door dienstverlener voorgestelde prijsaanpassing is gemaximaliseerd tot de in de benoemde CBS index aangegeven stijging over 12 maanden. De berekenwijze inzake de prijsverhoging zal als volgt zijn; $(\text{indexcijfer kwartaal 3 huidig jaar} - \text{indexcijfer kwartaal 3 voorgaand jaar}) / \text{indexcijfer kwartaal 3 voorgaand jaar} * 100\% = \text{indexering komend jaar}$.
- Bij vaststelling van de contractjaarprijs dient de dienstverlener rekening te houden met de overname uren en kosten zoals gesteld in bijlage P2, overzicht overname personeel.
- Het afval dient gescheiden te worden ingezameld en afgevoerd daar waar van toepassing.
- Schoonmaakmiddelen dienen aan de milieu eisen van Ecolabel te voldoen. In dat kader van duurzaamheid is het criteriadocument van RVO als bijlage P5 aan dit document toegevoegd. OoZ stelt de dienstverlener de eis om deze criteria toe te passen. OoZ verwacht van de leverancier dat deze maximale inspanningen gaat leveren ten einde milieubesparende maatregelen te gaan doorvoeren.
- Een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) is verplicht voor alle medewerkers van de dienstverlener. De kosten van deze verklaring zijn voor rekening van de dienstverlener.
- De dienstverlener is verantwoordelijk voor het op de juiste wijze openen en afsluiten van de locaties van OoZ en het activeren van het alarm. Indien hier aantoonbaar niet aan is voldaan is de dienstverlener aansprakelijk voor alle gevolgschade waaronder kosten surveillance dienst die hieruit voortvloeien.
- Werkzaamheden dienen uitgevoerd te worden onder frequent toezicht van gekwalificeerde leidinggevenden. Eén aanspreekpunt vanuit de dienstverlener is vereist.
- Medewerkers dienen middels uniforme bedrijfskleding herkenbaar te zijn op de locaties van OoZ.
- Communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met medewerkers van dienstverlener dient in de Nederlandse taal mogelijk te zijn.
- Dienstverlener dient managementrapportages beschikbaar te stellen. Na gunning worden hier nadere afspraken over gemaakt.
- Dienstverlener dient zorg te dragen voor een adequate afhandeling en analyse van klachten.
- Op alle locaties dient een logboek aanwezig te zijn.
- De dienstverlener dient ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar te zijn. Na een melding van OoZ dient de dienstverlener binnen één uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig te zijn.
- Dienstverlener geeft OoZ inzage in de resultaten en opvolgingsacties van het tevredenheidsonderzoek van haar eigen medewerkers.

- Dienstverlener dient stageplaatsen aan te bieden. Deze kunnen bijvoorbeeld bestaan uit stageplekken op de vestiging/kantoor van de leverancier of bijvoorbeeld ondersteunende taken binnen het schoonmaakproces.
- Glasbewassing dient uitgevoerd te worden op basis van 2x per jaar, buitenzijde gevelglas, binnenzijde gevelglas en separatieglass, inclusief kozijnen en vensterbanken. Kosten voor bereikbaarheidsvoorzieningen dienen opgenomen te zijn in de inschrijfprijs.
- De aanschaf voor materialen en middelen van de eigendienst medewerker van OOZ die werkzaam is op de locatie Thorbecke SG, Dr. Van Heesweg 1, te Zwolle dienst te zijn opgenomen in de inschrijfprijs. De aansturing van deze eigendienst medewerker ligt bij OOZ

1.3 Perceelindeling

De aanbesteding is verdeeld in de onderstaande percelen:

Perceel 1

Betreft het dagelijks- en periodiek en schoonmaakonderhoud en glasbewassing van het voortgezet onderwijs van OOZ in Zwolle zoals aangegeven in bijlage P1, calculatiemodel. Het totaal vloeroppervlak bedraagt: 35.775 m²

Perceel 2

Betreft het dagelijks- en periodiek en schoonmaakonderhoud en glasbewassing van het basisonderwijs en speciaal onderwijs van OOZ in Zwolle zoals aangegeven in bijlage P1, calculatiemodel.

Het totaal vloeroppervlak bedraagt: 42.417 m²

Het totaal aantal meters glasbewassing bedraagt:

Perceel 3

Betreft het dagelijks- en periodiek en schoonmaakonderhoud en glasbewassing van alle locaties van OOZ in het buitengebied van Zwolle zoals aangegeven in bijlage P1, calculatiemodel.

Het totaal vloeroppervlak bedraagt: 15.858 m²

Het totaal aantal meters glasbewassing bedraagt:

2 Schoonmaak huidige situatie

2.1 Werktijden

Op dit moment wordt het schoonmaakonderhoud merendeels uitgevoerd aan de rand van de dag tussen 07.00 uur en 09.00 uur en tussen 15.00 uur en 19.00 uur. Op dit moment is er alleen op de locaties Thorbecke Dr. van Heesweg, Van der Capellen SG, Capellenborg en Twijn Hengeveld College sprake van dagschoonmaak ingevuld tussen 08.00 uur en 17.00 uur.

2.2 Algemene gebouwinformatie

- In alle locaties van OOO vinden jaarlijkse evenementen plaats zoals open dagen en informatie avonden. Hiervoor kunnen door de scholen extra werkzaamheden worden aangevraagd die uitgevoerd dienen te worden tijdens, voor en/of direct na de activiteit of de volgende dag. Dienstverlener ontvangt voor elk schooljaar de activiteitenkalender, zodat hier rekening mee gehouden kan worden.
- Dienstverlener dient er rekening mee te houden dat op een groot aantal basis scholen de gangen worden gebruikt als een leslokaal of als multifunctionele ruimte.
- Een aantal scholen ligt in een natuurlijke omgeving waardoor de overlast van zandloop hoger ligt dan gebruikelijk.

2.3 Resultaten VSR metingen

De kwaliteit van het geleverde schoonmaakwerk wordt beoordeeld volgens NEN 2075, het kwaliteitsmeetsysteem voor de schoonmaakdienstverlening. Het geleverde schoonmaakwerk dient te voldoen aan een AQL (Acceptance Quality Limit) van 7% in de ruimtecategorie bureaurooms, leslokalen en verkeersruimten. In de ruimtecategorie sanitaire ruimten dient het geleverde werk te voldoen aan een AQL van 4%. In het laatste kwartaal van 2014 zijn merendeels voldoende resultaten behaald. In het basisonderwijs is viermaal een onvoldoende behaald op de ruimtecategorie sanitair en eenmaal op de ruimtecategorie leslokalen.

In het voortgezet onderwijs is eenmaal een onvoldoende behaald op de ruimtecategorieën, sanitair, leslokalen en verkeersruimten.

3 Werkzaamheden die buiten de aanvraag vallen

Onderstaand zijn de werkzaamheden vermeld welke niet binnen de aanvraag vallen:

- Het periodiek vloeronderhoud van de gymzalen. Deze vloeren worden tweemaal per jaar door een specialistisch bedrijf gereinigd.
- Het vegen van de vloeren van de bovenbouw lokalen. Dit is de verantwoordelijkheid van de basisscholen.
- Op de locatie Thorbecke Dr. Van Heesweg worden een aantal werkzaamheden uitgevoerd door een eigendienst medewerker van OOO. Deze ruimten zijn aangegeven in bijlage P1, calculatiemodel.

4 Overige voorwaarden

4.1 Nulmeting

Na gunning krijgt de dienstverlener de gelegenheid om samen met OOO en de huidige leverancier een nulmeting uit te voeren. Hierbij dienen deze partijen gezamenlijk de status van de periodieke schoonmaakwerkzaamheden te beoordelen. Op basis van deze beoordeling dient de dienstverlener met de vertrekkende dienstverlener zelfstandig af te spreken hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. De dienstverleners dienen de nulmeting uiterlijk twee weken voor de start van het nieuwe schoonmaakcontract uit te voeren zodat er voldoende tijd over blijft voor herstelwerkzaamheden.

Wanneer deze partijen gezamenlijk niet tot overeenstemming kunnen komen, wordt door OOO de hulp ingeroepen van een onafhankelijke derde partij. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor een onafhankelijke derde worden gedeeld door beide dienstverleners.

Bij aanvang van het contract dient de dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal weg te werken.

4.2 Stageplaatsen

Van de dienstverlener wordt verwacht dat deze stageplaatsen op verschillende niveaus beschikbaar stelt aan leerlingen van het voortgezet onderwijs van OOZ. De stageplaats kan op een locatie van OOZ plaats te vinden maar op een locatie binnen een straal van 20 km van de locatie waar de leerling zijn of haar opleiding volgt.

4.3 Sanitaire artikelen

Dienstverleners dienen tijdens de zelfschouw een opname te doen van de sanitaire artikelen die op de betreffende scholen van toepassing zijn. Het gaat hierbij om handdoeken, toiletpapier en zeep. Op basis van de eigen opname dient een aanbieding voor de sanitaire artikelen gedaan te worden in het calculatiemodel.

5 Glasbewassing

Voor glasbewassing zijn de volgende randvoorwaarden van toepassing:

- Glasbewassing dient minimaal 2x per jaar uitgevoerd te worden (binnen- en buitenzijde en separatieglas)
- Telescopische glasbewassing (tuckerpole) is niet toegestaan.
- Kosten voor bereikbaarheidsvoorzieningen dienen te worden opgenomen in de calculatiemodule.
- De RI&E wordt uiterlijk één week voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan OOZ ter beschikking gesteld. Indien die RI&E niet is aangeleverd zullen er geen (glasbewassings-) werkzaamheden worden uitgevoerd. Kosten voor de RI&E dienen te zijn opgenomen in de inschrijfprijs.
- Dienstverlener dient zorg te dragen voor een jaarplanning en deze te communiceren met de scholen.
- De uitvoering per beurt dient in een aaneengesloten periode in bij voorkeur de vakantieweken zonder onderbreking plaats te vinden en te worden afgerond.
- Het reinigen van de omlijsting (het gehele raamwerk waarin ramen en deuren zijn gevat) inclusief separaat aangebrachte vensterbanken maken onderdeel uit van de glasbewassing. In bijlage P4 zijn de algemene aanwijzingen glasbewassing opgenomen.
- Bij constatering van het niet naleven van veiligheidsmaatregelen, onzorgvuldig gebruik van de gevelinstallatie en de ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen is opdrachtgever 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 OOZ daartoe geëigende controle instanties informeren. De aan OOZ opgelegde boetes door controlerende instanties worden verhaald op de dienstverlener.
- De verschillende werkzaamheden dienen aan het eind van elke werkdag door de dienstverlener aan OOZ te worden opgeleverd. Van elke oplevering wordt een opleveringsprotocol gemaakt dat door de dienstverlener en OOZ dient te worden ondertekend.
- Na oplevering van alle werkzaamheden dient een werkbon te worden aangeboden aan OOZ. Alleen bij akkoord voorziet OOZ deze van naam en handtekening en kan facturatie plaatsvinden.

6 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

6.1 KPI beheermodel

Op basis van de kwaliteitscriteria (casussen, risicodossier, kansen dossier en het gesteld in de interviews) wordt van de dienstverlener verwacht dat hij na gunning een concreet KPI beheermodel

opstelt. Hiervoor zijn de volgende uitgangspunten van toepassing:

- Het KPI beheermodel dient gerelateerd te zijn aan de casussen.
- Inzichtig dient te zijn wat, op welke wijze getoetst/beoordeeld kan worden (methode).
- Frequenties dienen opgenomen te worden.
- Normstelling dient aangegeven te worden.
- Wie uitvoert dient inzichtelijk te zijn.
- Welk aandeel van de gereserveerde contractwaarde het betreft.
- Welke progressieve trend is van toepassing gedurende de contractperiode.

Het KPI beheermodel wordt in gezamenlijk overleg besproken. Na akkoord van beide partijen zal het KPI beheermodel definitief worden opgesteld. Het KPI beheersmodel is het uitgangspunt voor het contractbeheer gedurende de gehele contractperiode.

6.2 Reservering contractwaarde

OOZ zal na gunning van het contract maandelijks een rekening ontvangen van de dienstverlener. Deze rekening bedraagt een twaalfde deel van de totaal overeengekomen contractwaarde schoonmaakonderhoud exclusief de jaarprijs glasbewassing, de jaarprijs van eventuele overige diensten en/of leveringen en de prijzen voor het uitvoeren van additionele werkzaamheden.

Indien de dienstverlener niet heeft voldaan aan de KPI-verplichtingen, zal de dienstverlener overgaan tot creditering. Afhankelijk van de resultaten van de individuele KPI's van de dienstverlener ontvangt de aanbestedende dienst per half jaar een creditnota tot een maximum van 7,5% van de totale contractwaarde. Per KPI worden hiertoe deelbedragen overeengekomen.

Inschrijver dient in haar offerte een uitgebreid voorbeeld/rekenmodel op te nemen waarin het bovenstaande integraal is opgenomen.