

BIJLAGE 3:

Programma van Eisen

Behorende bij de Europese aanbesteding inzake Wasserijdiensten ref: 1069/FvdG, d.d. 10 juli 2019

Inhoudsopgave

1.	Algemeen	3
2	Klachtenafhandeling.....	4
3.	Calamiteiten Radboudumc.....	4
4.	Aansprakelijkheid.....	5
5.	Logistiek	5
6.	Relatiebeheer	6
7.	Handboek	6
8.	Bestel- en registratiesystematiek	7
9.	Proceseisen.....	7
10.	Eisen artikelen en producten	8
11.	Bedrijfsmiddelen.....	9

MINIMALE EISEN:

Invulinstructie: Indien voldaan zet een ☒ kruis of indien niet voldaan laat het invulhokje ☐ leeg. Indien één of meer hokjes wordt leeg gelaten dan leidt dat tot uitsluiting voor betreffend perceel.

1. Algemeen

Nr	Eis	Voldaan
1.1	Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de dienstverleningsovereenkomst van onveranderde goede kwaliteit is en blijft en dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de gebruikelijke eisen van de meest actuele wet- en regelgeving met betrekking tot wasserijdiensten en WIP richtlijnen. Opdrachtnemer garandeert de dienstverlening onder alle omstandigheden, ook tijdens extreme externe omstandigheden, tenzij de wet anders voorschrijft.	☐
1.2	Opdrachtnemer verklaart zonder enig voorbehoud te kunnen voldoen aan de gevraagde dienstverlening zoals beschreven in de Inschrijfleidraad en bijhorende bijlagen zoals o.a. Programma van Eisen	☐
1.3	Opdrachtnemer verklaart zonder enig voorbehoud te kunnen voldoen aan de gestelde KPI's incl. targets genoemd in Bijlage 9 van de inschrijvingsleidraad.	☐
1.4	Opdrachtnemer is in staat binnen 3 maanden na gunning de implementatie te verzorgen.	☐
1.5	Opdrachtnemer verklaart zonder enig voorbehoud akkoord te gaan met de overeenkomst en inkoopvoorwaarden zoals beschreven in Bijlage 6 van de inschrijvingsleidraad.	☐
1.6	Naast de door u aangeleverde prijzen en tarieven in het prijsopgavenformulier, Bijlage 5 van de Inschrijvingsleidraad, zullen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht. Dit is voor eigen risico van Opdrachtnemer.	☐
1.7	Radboudumc verwacht het textielpakket verder te kunnen standaardiseren en verwacht dat Opdrachtnemer daar medewerking en ondersteuning aan verleent.	☐
1.8	Opdrachtnemer staat open voor kwaliteitsaudits door of namens Radboudumc en zal hieraan volledige medewerking verlenen.	☐
1.9	Het Radboudumc is gerechtigd de ingevolge het voorgaande lid aan het Radboudumc verstrekte gegevens en bescheiden ter toetsing en advisering aan een of meer (externe) deskundige(n) voor te leggen; het Radboudumc zal daarbij zorgdragen voor eerbiediging van het vertrouwelijke karakter van de betreffende gegevens en bescheiden.	☐
1.10	Van Opdrachtnemer wordt geëist dat minimaal 5% van de ingezette uren worden uitgevoerd door medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt.	☐
1.11	Opdrachtnemer levert de gevraagde dienstverlening binnen een prijsrange van € 1.490.000 en € 1.655.000 op jaarbasis exclusief btw (prijsspeil 2020).	☐

2 Klachtenafhandeling

Nr	Eis	Voldaan
2.1	Klachtenregistratie maakt onderdeel uit van kwaliteitscontrole van Opdrachtnemer. Een definitie van een klacht dient helder te zijn omschreven en vastgelegd. Een klacht dient ter plekke te worden aangepakt en opgelost. Lukt dit niet dan wordt met de klachtmelder direct een afspraak over de terugkoppeling gemaakt. Bij het niet binnen 24 uur oplossen van een ernstige klacht, waarbij de bedrijfsvoering en/of de patiëntveiligheid in het gedrang kan komen, wordt een schriftelijke waarschuwing gegeven. Bij het versturen van twee schriftelijke waarschuwingen in een kalenderjaar is Radboudumc gemachtigd de overeenkomst te ontbinden.	☐
2.2	Eenmaal per jaar voert Opdrachtnemer een klanttevredenheidsonderzoek uit bij interne afdelingen van het Radboudumc. De criteria die in het klanttevredenheidsonderzoek aan bod komen zijn: • Professionaliteit van de dienstverlening • Kwaliteit reinigen van wasgoed • Klantgerichtheid • Betrouwbaarheid • Bereikbaarheid • Klachtenafhandeling • Contacten met accountmanagers en klantenservice • Managementinformatie • Kennis (en delen) van marktontwikkeling • Logistiek De voorwaarden rondom deze klanttevredenheidsmetingen zijn opgenomen in het overzicht met Kritische Prestatie Indicatoren in Bijlage 9 van de Inschrijvingsleidraad.	☐

3. Calamiteiten Radboudumc

Nr	Eis	Voldaan
3.1	Bij calamiteiten binnen het Radboudumc dient naast de normaal aanwezige voorraad linnengoed een beroep gedaan te kunnen worden op Opdrachtnemer om naar behoefte, en in een tijdsbestek van 4 uur, extra linnengoed te leveren. De volgende hoeveelheid artikelen dienen minimaal geleverd te kunnen worden: • Steeklaken, 75 stuks • Laken, 300 stuks • Badhanddoek, 500 stuks • Sloop jersey, 250 stuks • Washandje, 250 stuks • Dekbed, 250 stuks • Kussen, 150 stuks • Omlooppakken (CAS), 400 stuks	☐

4. Aansprakelijkheid

Nr	Eis	Voldaan
4.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor verlies en/of schade aan eigendoms-goederen van Radboudumc, als dit zich voordoet in het proces van de dienstver- lening van de opdrachtnemer.	☐
4.2	De goederen zullen tijdens het verblijf bij de Opdrachtnemer en tijdens het transport van en naar het Radboudumc door de Opdrachtnemer zijn verzekerd tegen brand, inbraak, ontploffing en dergelijke.	☐

5. Logistiek

Nr	Eis	Voldaan
5.1	Opdrachtnemer dient te zorgen voor een wisseltrailer met ruimte voor ten minste 54 roldraadcontainers waar Radboudumc gebruik van kan maken door deze te vullen met vuile kleding/platgoed.	☐
5.2	De aflevertijden van schone kleding en platgoed zijn als volgt: Werkdagen: - wagen 1: uiterlijk om 06.00uur afgekoppeld aan het dock - wagen 2: uiterlijk om 10.00uur afgekoppeld aan het dock nb: De wagen/trailer wordt gewisseld bij de tweede levering. Er blijft één trailer aanwezig op het Radboud terrein. Eerste rit bestaat uit 54 roldraadcontainers met platgoed en de 2e rit bestaat uit 54 roldraadcontainers met voornamelijk dienstkleding en standaards, eventueel aangevuld met het restant platgoed	☐
5.3	Afvoer textiel op maandag t/m vrijdag dient maximaal geoptimaliseerd te worden zodat vrijgekomen vuil textiel binnen 24 uur wordt afgevoerd richting wasserij. Op zaterdagochtend voor 07.00uur vindt er een wissel van wagen plaats, waarbij dienstkleding wordt geleverd en vuil textiel van vrijdag wordt meegenomen.	☐
5.4	Ten behoeve van feestdagen wordt een separate regeling getroffen. Op zondagen en algemeen erkende feestdagen hoeft er geen ophaal/levering van wasgoed plaats te vinden, tenzij twee weken voor dato anders overeengekomen. De losvolgorde wordt in samenspraak met Radboudumc vastgesteld.	☐
5.5	Wanneer het voorkomt dat een standaardlevering (of ophaalrit) op een erkende feestdag valt en uitgesteld (of vervroegd) moet worden naar een weekenddag, dan kan Opdrachtnemer hiervoor geen extra kosten in rekening brengen.	☐
5.6	Opdrachtnemer levert het platgoed in vaste (nader overeen te komen) verpak- kingseenheden.	☐
5.7	Spoedverzoeken dienen binnen 4 uur na melding te zijn opgehaald c.q. bezorgd.	☐
5.8	Mocht er afval vrijkomen bij levering van textiel, dan gaat dit kosteloos retour naar Opdrachtnemer.	☐

6. Relatiebeheer

Nr	Eis	Voldaan
6.1	Opdrachtnemer zorgt voor een systeem waarin Radboudumc zonder tussenkomst van Opdrachtnemer op operationeel niveau, digitaal en in real time kan beschikken over tenminste de volgende informatie: • Artikelnummer; • Artikelgroep; • Artikelniveau; • Stuksprijs per artikel; • Aantal geleverde artikelen op stuksniveau per periode; • Totaalbedrag, zowel inclusief- als exclusief BTW; • Mogelijkheid om alles op kostenplaats/afdelingsniveau te filteren; • Overzicht van de gerapporteerde klachten inclusief oplostijd.	☐
6.2	Vaste overlegstructuren: • 1x per 6 weken overleg tussen accountmanager Opdrachtnemer + operationeel management Radboudumc • 1x per kwartaal overleg tussen Opdrachtnemer (afvaardiging op tactisch/strategisch niveau) en Radboudumc (operationeel/tactisch/contractmanager/inkoop) om o.a. de kwartaalrapportage, resultaten en kpi's te bespreken.	☐
6.3	Met betrekking tot beheersactiviteiten van de bedrijfskleding van Radboudumc conformeert Opdrachtnemer zich aan de taken en processen zoals omschreven in bijlage 10, Handboek Beheer Dienstkleding, van de inschrijvingsleidraad.	☐

7. Handboek

Nr	Eis	Voldaan
7.1	Opdrachtnemer verstrekt een (digitaal) operationeel handboek textiel en houdt dit (digitaal) actueel gedurende de looptijd van het contract. In dit handboek zijn minimaal de navolgende onderwerpen opgenomen: • Namen en adressen algemeen • Communicatie • Klachtenprocedure en procedure vermissingen • Assortiment • Logistiek (levermomenten, retourneren vuile was, feestdagen, naleveringen, calamiteiten regeling¹) • Procedures bed- en badgoed • Procedures dienstkleding • Procedure besmet wasgoed • Facturatie en managementinformatie • Voorschriften voor textielgebruik • Calamiteitenplan Het handboek textiel dient opdrachtnemer te schrijven gedurende de implementatiefase en wordt na goedkeuring van Radboudumc als bijlage aan de overeenkomst toegevoegd.	☐

8. Bestel- en registratiesystematiek

Nr	Eis	Voldaan
8.1	Bestellingen van het platgoed vinden digitaal plaats. Opdrachtnemer stelt hiervoor alle benodigde apparatuur en software kosteloos beschikbaar. De te hanteleren systematiek dient minimaal dezelfde functionaliteit en gebruiksgemak te hebben als de huidige situatie. De benodigde tijd ten behoeve van het inwerken van medewerkers van Radboudumc door Opdrachtnemer is kosteloos.	☐
8.2	De Opdrachtnemer dient het bestelproces te ondersteunen: dit betekent dat opdrachten die niet digitaal en dus buiten het hierboven omschreven proces aan Opdrachtnemer worden aangeboden, zonder specifieke goedkeuring Radboudumc niet in behandeling mogen worden genomen. De routing binnen de afdelingen en dagen waarop specifieke afdelingsbestelling worden aangemaakt, zal na gunning met de Opdrachtnemer worden afgestemd.	☐
8.3	Radboudumc maakt gebruik van KIA/KUA's en software van MetalProgetti voor de registratie van de kleding uitgifte en inname. Alle kleding van Radboudumc is voorzien van een chip (HS isochip (High Frequency)). Opdrachtnemer dient haar registratiesysteem (in/uitgangcontrole/registratie wasbeurten ed.) op basis van deze chips uit te voeren. Het her-coderen van eigendomsgoederen is niet mogelijk. Het systeem van Opdrachtnemer werkt daarmee of is compatibel. Het systeem is multi-protocolair, m.a.w. is in staat meerdere protocollen te herkennen en tegelijkertijd te verwerken.	
8.4	Van Opdrachtnemer wordt geëist dat zij haar registratiesysteem kosteloos laat aansluiten bij het software pakket en de gebruikte chipsystematiek van Radboudumc.	
8.5	Eventueel aanwezige chips mogen bij normaal gebruik geen apparatuur binnen het Radboudumc beïnvloeden.	
8.6	Bestellingen voor levering x+1 worden uiterlijk op dag x om 14:00 uur doorgegeven aan Opdrachtnemer.	

9. Proceseisen

Nr	Eis	Voldaan
9.1	Opdrachtnemer zal Radboudumc altijd vooraf op de hoogte brengen van eventuele wijzigingen in het reinigingsproces van de aangeboden producten. Wijzigingen kunnen aanleiding zijn voor Radboudumc om geen gebruik meer te maken van verdere diensten voor de betreffende producten.	☐
9.2	Opdrachtnemer kan producten verhuren, wassen, chemisch reinigen, drogen, vouwen, opmaken, en schoon (optimale verwijdering van vuil en vlekken) opleveren. Opdrachtnemer is ook in staat herstel- en verstelwerkzaamheden te (laten) verrichten. Het reinigen van de goederen dient te gebeuren conform de geldende regels die van toepassing zijn op het betreffende product en met in achtneming van de geldende wasvoorschriften.	☐

9.3	Opdrachtnemer oefent op alle vrijheid beperkende artikelen en producten een functionele controle uit. Bij functionele afwijkingen mogen de artikelen niet meer worden ingezet en dienen direct vervangen te worden.	☐
9.4	Het schone textiel wordt gesorteerd per afdeling aangeleverd conform eisen Radboudumc. De te leveren aantallen worden in overleg met de Radboudumc bepaald. Het schone textiel zal worden afgeleverd conform de geldende regels.	☐
9.5	Opdrachtnemer levert kleding op kledingautomaat niveau.	☐
9.6	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat er maximaal 80 kledingstukken in een roldraad-container gaan.	☐
9.7	Opdrachtnemer kan omgaan met besmet wasgoed (MRSA, HIV, Hepatitis, Hoofdluis, Wondroos, Schurft, overige biologische/chemische besmettingen) en heeft hiervoor benodigde protocollen. Voeg uw protocollen als bijlage toe bij de inschrijving.	☐
9.8	Opdrachtnemer geeft aan hoe omgegaan wordt met vermissing/schade van duidelijk gemerkte en geregistreerde eigendomsgoederen van Radboudumc en kapotte goederen (ontstaan tijdens proces) en geeft aan welke schadevergoedingen van toepassing zijn. Voeg uw procedure als bijlage toe bij de inschrijving.	☐
9.9	In het geval van vermissing van een persoonlijk voorwerp van een interne klant, dat mogelijk in het wasproces is opgenomen, dient de Opdrachtnemer een hiervoor vastgestelde vermissingsprocedure te hebben. Voeg uw procedure als bijlage toe bij de inschrijving.	☐

10. Eisen artikelen en producten

Nr	Eis	Voldaan
10.1	Bij vervanging/vernieuwing van het een product binnen het textielpakket dient het product eerst goedgekeurd te worden door de Radboudumc.	☐
10.2	Het gehele OK pakket dient te voldoen aan de norm EN 13795.	☐
10.3	De in het Radboudumc gebruikte cleanroomkleding dient gereinigd te worden conform de geldende normen. Voor de cleanroomkleding dient voldaan te zijn aan de eisen zoals opgenomen in bijlage 11.	
10.4	Dienstkleding dient binnen 48 uur na afhaal bij Radboudumc te worden geretourneerd, met uitzondering van het weekend en feestdagen. Hiervoor dienen separate afspraken te worden opgesteld.	☐
10.5	Al het textiel dient droog afgeleverd te worden. De relatieve vochtigheid mag maximaal 8% bedragen.	☐
10.6	Bedrijfskleding, bestemd voor de kledingautomaat, wordt in een verrijdbare roldraadcontainer met omklapbare bovenstang aangeleverd per item op een hanger.	☐
10.7	Opdrachtnemer vouwt voor alle afdelingen het schone wasgoed in overeen te komen hanteerbare maten.	☐

10.8	Radboudumc schrijft in de prijsbijlage 5 voor welke artikelen specifiek voor Radboudumc worden aangeschaft. Dit zijn de artikelen die overgenomen dienen te worden van de huidige leverancier door Inschrijver, tegen de geldende waarde per overgangsdatum. (De prognose is dat het huidige pakket per 1 januari 2020 een waarde vertegenwoordigt van € 172.000 excl btw.)	☐
10.9	Klantspecifiek platgoed/OK-artikelen: bij vervanging of uitbreiding van het assortiment wordt door Leverancier, in overleg met het Radboudumc, een vergelijkend product in kleuren en dessins aangeboden.	☐
10.10	De geoffreerde artikelen in bijlage 5 die afwijken van de gevraagde specificaties dienen specifiek kenbaar gemaakt te worden in de kolom "opmerkingen / wijzigingen". Indien artikel niet gelijkwaardig/geschikt wordt bevonden door Opdrachtgever dient Opdrachtnemer voor maximaal de oorspronkelijk geoffreerde stuksprijs een geschikt alternatief te leveren.	☐
10.11	Leverancier is bereid en in staat om na afloop van het contract met de huidige kledingleverancier nieuwe kleding te leveren.	☐

11. Bedrijfsmiddelen

Nr	Eis	Voldaan
11.1	De roldraadcontainers met schoon textiel dienen op ergonomisch en verantwoorde wijze beladen te worden.	☐
11.2	De roldraadcontainers moeten veilig en schoon zijn en voldoen aan de geldende normen.	☐
11.3	Roldraadcontainers van Opdrachtnemer zijn voorzien van - Expeditie kaartje in kleur (kleurenschema in overleg te bepalen met Radboudumc met vermelding van klantnaam, afleverpunt, afleverdatum, distributiepunt en distributiepuntnaam) - Roldraadcontainers en hoezen dienen conform WIP richtlijn bescherming te bieden aan het textiel/platgoed. - Aflevervoorwaarden zijn van toepassing.	☐
11.4	Opdrachtnemer levert voldoende hangerstandaards om de draadhangers te verzamelen. Alle hangers worden door Radboudumc op een hangerstandaard geretourneerd. De hangerstandaards dienen schoon te zijn wanneer deze bij Radboudumc binnenkomen.	☐
11.5	Radboudumc zorgt voor voorrijdbare karren waarop vier hangerstandaards kunnen, voorzien van trekstang en koppelstuk, die koppelbaar zijn met de huidige interne transportmiddelen van Radboudumc. De kledingstandaards dienen bij levering op deze karren te staan. Per kar dienen vier hangerstandaards vervoerd te kunnen worden.	☐
11.6	Opdrachtnemer levert al het textiel in goedwerkende roldraadcontainers die vrijrijdbaar zijn met de interne vervoersmiddelen van de afdeling logistiek.	☐
11.7	Opdrachtnemer levert in voldoende mate kleeelhangers.	☐

Ondertekening van dit document

Ondergetekende verklaart alle vragen en bijlagen volledig en naar waarheid te hebben beantwoord en dat de in dit vragenformulier verstrekte inlichtingen met de werkelijkheid overeenstemmen, juist en volledig zijn.

Ondergetekende is ermee bekend en stemt daarmee in dat het Radboudumc dit document en de overlegde bewijzen en bijlagen eventueel verifieert of zal laten verifiëren. Ondergetekende zal, indien het Radboudumc tot verificatie van gegevens wenst over te gaan, daaraan zijn medewerking verlenen.

Aldus, naar waarheid opgemaakt op

Datum :

Te :

door :

als rechtsgeldige vertegenwoordiger van :

Handtekening :