



EURO
MANAGEMENT
CONSULTANTS

Bijlage 9 Programma van Eisen

Europese Aanbesteding
Sanitaire voorzieningen
Ergon





© Copyright 2021, Euro Management Consultants B.V.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of op welke andere wijze dan ook zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Euro Management Consultants B.V.

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1	Algemeen	4
Hoofdstuk 2	Hardware	5
Hoofdstuk 3	Bevestiging Hardware	9
Hoofdstuk 4	Storingen Hardware	10
Hoofdstuk 5	Vullingen	11
Hoofdstuk 6	Levering	12
Hoofdstuk 7	Kwaliteit dienstverlening	13
Hoofdstuk 8	Milieu	14
Hoofdstuk 9	Boete, nakoming en ontbinding	15
Hoofdstuk 10	Kwaliteitsmeetsysteem	16
Hoofdstuk 11	Communicatie	17
Hoofdstuk 12	Evaluatie en rapportage	18
Hoofdstuk 13	Klachtenregeling	19
Hoofdstuk 14	Overige verplichtingen	20
Hoofdstuk 15	Controle	21
Hoofdstuk 16	Financieel	22
Hoofdstuk 17	Verbetering processen	24



1. Algemeen

Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst aan de Opdrachtgever de benodigde Sanitaire voorzieningen beschikbaar door middel van huur inclusief het daarbij behorende onderhoud. Hierbij kan Opdrachtgever gedurende de looptijd van de overeenkomst op- en afschalen.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdens de implementatiefase conform de voorschriften van de huidige leverancier demonteren van de huidige Sanitaire voorzieningen en het vervolgens monteren van de door Opdrachtnemer aangeboden Sanitaire voorzieningen.

Opdrachtnemer levert gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst leveren van sanitaire verbruiksartikelen ten behoeve van de door Opdrachtnemer geplaatste Sanitaire voorzieningen, inclusief het daarbij behorende voorraadbeheer.

Opdrachtnemer instrueert op locatie van de Opdrachtgever de schoonmaakmedewerkers met betrekking tot het vervangen van de verbruiksartikelen en Opdrachtnemer geeft op verzoek technische instructie aan de technische medewerkers over eenvoudige reparaties.

2. Hardware

Alle te leveren Hardware is nieuw.

De kosteloos te leveren Hardware is modern, tijdloos, strak, duurzaam en (overwegend) universeel wit en uit een lijn die samen één harmonie vormen, met uitzondering van de damesverband containeren.

Onder universeel wit wordt verstaan dat minimaal 65% van de betreffende Hardware wit is.

Gedurende de levensduur, minimaal 7 jaren, heeft de Hardware een representatief uiterlijk.

Op iedere locatie wordt eenzelfde uitvoering van de Hardware in een vergelijkbare ruimte geplaatst, mits er geen technische belemmeringen zijn.

Wanneer tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst een onderdeel van de totale Hardware wordt ingevuld met een nieuw type dan wordt in de toiletruimte of wasruimte per locatie alle oude Hardware volledig en kosteloos vervangen door het nieuwe type. Op deze wijze blijft er te allen tijde een uniform beeld bestaan. Opdrachtnemer voert dit uit in overleg met Opdrachtgever.

De Hardware heeft afgeronde hoeken en een glad en makkelijk te reinigen oppervlak. De aangeboden Hardware is hufferproof en niet eenvoudig te openen door gebruiker.

Opdrachtnemer verzorgt de aanwezigheid van werkende batterijen in de Hardware.

2.1 Handdoekrol dispensers

Binnen de opdracht is er sprake van 2 typen handdroging.

- Sanitaire ruimten: 100% katoenen handdoekrollen
- Pantries, keukens en overige locaties: papieren vouwhanddoeken of centrefeed rollen

De handdoekrolautomaten bevatten een indicatievoorziening voor het bepalen van de hoeveelheid resterende rol.

De handdoekautomaten hebben een mechanisch systeem waardoor handdoekrollen worden opgerold na gebruik.

De handdoekautomaten maken geen gebruik van elektriciteit of batterijen/accu's.

2.2 Papiervouw dispensers

De papieren vouwhanddoekenautomaten bevatten een indicatievoorziening voor het bepalen van de voorraad.

De papieren vouwhanddoekenautomaten zijn geschikt voor 1-laags en 2-laags papieren vouwhanddoekjes

De papieren vouwhanddoekenautomaten maken geen gebruik van elektriciteit of batterijen/accu's.

2.3 Centerfeed poetspapier dispensers

De Centerfeed Poetspapier Dispenser heeft een hoge capaciteit voor professionele omgevingen waar zowel handen als oppervlakken moeten worden schoongemaakt. Bediening kan plaatsvinden met één hand. De inhoud is minimaal 20 dm³.

2.4 Luchtverfrissers

De luchtverfrissers werken op batterijen, aangezien in de sanitaire ruimten uit veiligheidsoverweging geen elektra aanwezig is, met een mogelijkheid tot intervalinstellingen en continue geurverspreiding. Voor de optimale geurbeleving dient de vulling minimaal 3 verschillende geuren te bevatten. De geuren dienen een neutraliserende werking te hebben. De Opdrachtnemer verzorgt vier keer per jaar de vervanging van geur en de batterij in de luchtverfrissers. Het is niet toegestaan een luchtverfrisser zonder batterij-gestuurd mechanisme in te zetten.

De luchtverfrisser dient automatisch de verspreiding van geparfumeerde lucht/ vernevelde vloeistof te reguleren. (Geen deurverstuivers!).

Opdrachtnemer draagt zorg voor het vullen van de automaat en eventueel wisselen van batterijen in een vaste servicefrequentie.

Opdrachtnemer garandeert de werking van de geurverspreiding tussen de vaste servicefrequenties.

2.5 Luchtzuiveringsautomaten

De luchtzuiveringsautomaten werken mechanisch op netspanning.

Door middel van UV-licht dienen geuren geneutraliseerd te worden en bacteriën, virussen en schimmels geëlimineerd te worden.

De Opdrachtnemer verzorgt 2 keer per jaar het schoonmaken van de luchtzuiveringsautomaat.

Bacteriën, virussen en schimmels worden middels UV-licht geëlimineerd.

Opdrachtnemer draagt zorg voor vaste servicefrequentie.

2.6 Toiletpapier dispensers

Bij de toiletten wordt een verticale toilethouder (in verband met de beschikbare ruimte) geplaatst van 2 rollen. Bij gebruik mag maar 1 rol toegankelijk zijn. Er dient aan de buitenkant de mogelijkheid te zijn om te zien of er 2 rollen in dispenser aanwezig zijn. De vullingen bestaan uit minimaal 2-laags papier. Het papier dient wit te zijn en milieuvriendelijk.

De toiletpapierautomaten zijn verticale automaten met toiletrollen boven elkaar en bevatten een afremmechanisme.

De toiletrollen kunnen tijdens gebruik niet uit de automaat worden gehaald.

De toiletpapierautomaten maken geen gebruik van stroom of batterijen/accu's.

2.7 Zeepdispensers

De automaten dienen minimaal een inhoud van 1.000 ml te hebben. Er dient aan de buitenkant de mogelijkheid te zijn om te zien hoe vol de dispenser nog is. De dosering dient zuinig in gebruik te zijn. De automaat dient voldoende vloeistof af te geven voor 1 handeling en dient niet te lekken. Op specifieke locaties wordt gebruik gemaakt van industriezeepdispensers en dispensers met elleboogbediening.

De zeepdispenser is geschikt voor meerdere typen zeep (foam, vloeibaar etc.). Voor industrieel kan een ander type zeepdispenser ingezet worden.

De bediening van de zeepdispenser geschiedt door middel van drukmechanisme.

De zeepdispenser is lekvrij en maakt geen gebruik van elektriciteit of batterijen/accu's.

2.8 Alcoholdispensers

Een alcoholdispenser, ofwel een no touch dispenser, met handdesinfectiemiddel ontsmet de handen, na het wassen en drogen.

De alcoholdispenser is voorzien van een sensor zodat deze, zonder aanraken, gebruikt kan worden.

Het handdesinfectiemiddel is mild voor de huid en desinfecterend.

2.9 Handlotion dispensers

Een handlotion dispenser, met een PH-neutrale lotion verzorgt de droge handen, na het wassen en drogen.

De dispensers dienen minimaal een inhoud van 375 ml te hebben.

De lotion is mild voor de huid.

2.10 Damesverband containers/Luier/Incontinentiecontainers

De damesverband container is voorzien van een dubbele sluiting. Dit zodat bij opening de inhoud niet zichtbaar is. De damesverbandcontainer bevat een antibacteriële vulling ter voorkoming van geur. Om de 2 weken zorgt Opdrachtnemer voor omwisseling. In geval van stankoverlast of het overvol raken van een Damesverband container en incontinentiecontainer moeten de medewerkers van de schoonmaak op locatie deze voortijdig kunnen vervangen. Hiervoor dient de Opdrachtnemer 2 damesverband containers en 1 incontinentiecontainer op voorraad te hebben in het magazijn van de afdeling schoonmaak op de hoofdvesting van Opdrachtgever.

De damesverband container kan geopend worden met of zonder aanraken van de klep.

De damesverband container is voorzien van een klep waardoor de gebruiker bij het openen van de container de inhoud niet ziet.

De mogelijkheid bestaat tot wandbevestiging met ophangbeugels.

Opdrachtnemer draagt zorg voor het volgens een frequentie ter plekke (per sanitaire unit) wisselen van vuile en volle hygiëne boxen voor een gereinigd en leeg exemplaar.

De damesverband container bevat een geur neutraliserend middel.

De luier- en incontinentiecontainers zijn voorzien van een klep waardoor de gebruiker bij het openen van de container de inhoud niet ziet.

Opdrachtnemer draagt zorg voor het volgens een frequentie ter plekke (per sanitaire unit) wisselen van vuile en volle hygiëne boxen voor een gereinigd en leeg exemplaar.

De luier- en incontinentiecontainers bevat een bacteriëndodend en geur neutraliserend middel.

2.11 Afvalbakken

De afvalbakken hebben een afmeting van ca.



2.12 Schoonloopmatten

Bij Opdrachtgever wordt gebruik gemaakt van schoonloopmatten in diverse afmetingen.

De schoonloopmatten worden elke 8 weken vervangen, behalve in de winterperiode waarin de schoonloopmatten elke 4 weken worden vervangen.

In het winterseizoen, vanaf november tot en met maart, worden de schoonloopmatten iedere vier weken vervangen.

Opdrachtgever heeft tevens de mogelijkheid de vervanging op afroep te laten plaatsvinden.



3 Bevestiging Hardware

Opdrachtnemer zorgt voor implementatie en bevestiging van de Hardware en stemt dit af in overleg met de huidige leverancier.

Na gunning worden de contactgegevens beschikbaar gesteld aan de Opdrachtnemer. De vervanging van Hardware bezorgt de gebruikers geen overlast en per etage/locatie is steeds 1 toiletgroep volledig beschikbaar. Met volledig wordt bedoeld dat daar op dat moment geen (vervangings)werkzaamheden plaatsvinden. De planning voor vervanging wordt met de medewerkers van het Facilitair Bedrijf Ergon afgestemd.

De te plaatsen Hardware op de locaties is voor 1 mei 2022 afgerond en:

- er mag op geen enkele manier zichtbare schade komen aan de locaties;
- het heeft de voorkeur dat de nieuw te plaatsen Hardware dezelfde afmetingen heeft;
- er mogen geen boorwerkzaamheden plaatsvinden, huidige boorgaten moeten aangehouden worden of grondplaten welke de oude boorgaten afdekken kunnen gebruikt worden.

Tijdens de beoordelingsperiode wordt Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld om een proefplaatsing te verzorgen.

Alle Hardware wordt aan de muur bevestigd door middel van schroeven. Er wordt gebruik gemaakt van de bestaande boorgaten. Eventuele verstoringen als gevolg van de installatie worden door de Opdrachtnemer hersteld (schoonmaken en/of technische herstellen). Na afloop van de Raamovereenkomst neemt de Opdrachtnemer alle (gedemonteerde) Hardware retour.



4 Storingen Hardware

Bij uitval van de Hardware verzorgt de Opdrachtnemer uiterlijk binnen 24 uur na ontvangst van de melding voor vervanging of reparatie.

De Opdrachtnemer rapporteert aan het eind van ieder kwartaal het aantal verholpen storingen onderverdeeld in Hardware en oorzaak. Indien meerdere klachten ontstaan door onjuiste vulling van de Hardware, dan zorgt Opdrachtnemer voor (her)instructie van het personeel van de Opdrachtgever in overleg met de facilitair Manager.

Elk jaar wordt een standaard onderhoudsronde door Opdrachtnemer uitgevoerd om storingen te voorkomen. Dit geschiedt naast de storingen die gemeld worden en die (storings-)onderhoud nodig hebben.

5 Vullingen

De vullingen worden bijgevuld door medewerkers van afdeling Schoonmaak van Opdrachtgever bij alle locaties van Opdrachtgever. Het vullen en bijvullen van de Hardware kan eenvoudig en snel gebeuren door de medewerkers van Opdrachtgever.

Alle Hardware, minimale uitzonderingen daargelaten, kan met een uniforme slijtvaste sleutel door de medewerkers van de schoonmaak gemakkelijk geopend worden. Voor oplevering verzorgt de Opdrachtnemer een instructie over de vulling van de Hardware aan de medewerkers van de afdeling schoonmaak. Deze medewerkers vullen op de locaties het toilet papier, handdoekrollenautomaten en vouwpapierautomaten, alcohol- en zeepdispensers aan.

De vullingen zijn geschikt voor de aangeboden Hardware.

Bij verbouwing of leegstand van (een deel van een) locatie stopt de facturatie direct nadat dit schriftelijk door het Facilitair Bedrijf Ergon is gemeld aan Opdrachtnemer.

5.1 Specifieke eisen vullingen

De handdoekrollen zijn leverbaar in wit en blauw en zijn 100% katoen.

De vouwhanddoekjes zijn vervaardigd van gerecycled tissue/papier, aantoonbaar biologisch afbreekbaar en voorzien van het FSC keurmerk of gelijkwaardig.

De papierrollen zijn 100% biologisch afbreekbaar en bestaan uit gerecycled materiaal. De kleur is wit of neutraal en een rol bevat minimaal 300 meter.

De vulling voor de luchtverfrisser is verkrijgbaar in meerdere geuren.

De toiletrollen zijn 100% biologisch afbreekbaar en bestaan uit gerecycled materiaal.

De kleur is wit of neutraal en een rol bevat minimaal 100 meter.

De toiletrollen voelt zacht aan.

De zeep is huidvriendelijk en pH-neutraal.

De zeep is licht geperfumeerd of niet geperfumeerd.

De zeep is 100% biologisch afbreekbaar.

De inhoud van een flacon bevat minimaal 1 liter.



6 Levering

Eenmaal per week vindt levering plaats van de vullingen, mede in verband met de beperkte ruimte van de voorraad opslag bij diverse ruimtes.

Opdrachtnemer zorgt voor voldoende voorraad van vullingen op de locaties van Opdrachtgever.

De leveringen worden door een medewerker van de afdeling schoonmaak of een contactpersoon op de locatie van Opdrachtgever aangenomen en wordt getekend voor ontvangst.

Opdrachtnemer zendt een digitale afleverbon aan Opdrachtgever waarin een specificatie van de levering is vastgelegd.



7 Kwaliteit dienstverlening

Opdrachtnemer garandeert dat de door Opdrachtnemer te leveren dienstverlening gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst van goede kwaliteit is en blijft en dat de dienstverlening in alle opzichten voldoet aan de in de branche gebruikelijke eisen van onder andere wet- en regelgeving, geldende normen, Arbowet en -regelgeving, deugdelijkheid, doelmatigheid, taakgeschiktheid, specificaties, overheidsvoorschriften en milieubepalingen.

Alle aangeboden materialen voldoen aan de geldende wet- en regelgeving.



8 Milieu

De Hardware en vullingen worden uitgevoerd met materialen en middelen die een zo geringe belasting opleveren voor het milieu. Dit betekent dat Opdrachtnemer naast het streven van winst (Profit) ook rekening dient te houden met het effect van de activiteiten op het milieu (Planet) en dat er oog is voor de menselijke aspecten binnen en buiten het bedrijf (People).

Opdrachtnemer garandeert alle materialen waarvan bekend is dat ze geheel of ten dele herbruikbaar zijn, na ge- of verbruik kosteloos retour te nemen en zorg te dragen voor verdere verwerking, tenzij uitdrukkelijk anders is overeengekomen.

Verpakkingen tijdens de implementatieperiode zullen kosteloos afgevoerd worden.
Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst zullen verpakkingen van de dispensers door Opdrachtnemer kosteloos worden afgevoerd.



9 Boete, nakoming en ontbinding

Opdrachtgever heeft het recht de vullingen elders in te kopen indien Opdrachtnemer niet of niet tijdig kan leveren.

Bij afwijkingen in de overeengekomen afspraken, die langer dan 20 werkdagen voortduren, heeft Opdrachtgever het recht de Raamovereenkomst na een opzegtermijn van 20 dagen op te zeggen, onverminderd het recht om aanspraak te maken op schadevergoeding, conform paragraaf 9.



10 Kwaliteitsmeetsysteem

Periodiek zal de performance van de Opdrachtnemer worden gemeten. Deze meting heeft betrekking op:

- tijdige implementatie van de opdracht, conform het implementatieplan;
- voorraadniveau vullingen op locaties Opdrachtgever. Op minimaal 99% van de dagen zijn de vullingen op voorraad;
- tijdige vervanging, binnen twee werkdagen, van de defecte Hardware.

Bovenstaande aandachtspunten maken deel uit van het periodieke overleg tussen Partijen.

Indien Opdrachtnemer tekortschiet in haar dienstverlening en deze niet binnen 5 werkdagen wordt hersteld, zal een malus in rekening worden gebracht van 5% van de gerealiseerde jaaromzet over het leveringsjaar van Opdrachtgever. Deze malus kan slechts éénmaal per jaar worden opgelegd. Opdrachtnemer schiet tekort in haar dienstverlening indien op één van bovengenoemde criteria niet wordt gehaald.

De malus wordt opgelegd indien Opdrachtnemer niet voldoet aan de gestelde kwaliteit van de dienstverlening.

11 Communicatie

Opdrachtnemer stelt één vast team aan voor Opdrachtgever. Dit team vormt het aanspreekpunt voor alle uit de Raamovereenkomst voortvloeiende werkzaamheden. Het team is bereikbaar op werkdagen van 08:00 uur tot 17:00 uur en voert de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Voor vragen over bestellingen, leveringen, retouren en klachten wordt er 1 contactpersoon en 1 vervanger binnen het team beschikbaar gesteld voor Opdrachtgever.

Het door Opdrachtnemer in te zetten personeel, dat mondeling en/of schriftelijk in contact komt met medewerkers van Opdrachtgever, beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Het personeel van Opdrachtnemer dient zich altijd te kunnen identificeren middels een geldig identificatiebewijs. Bij het niet voldoen hiervan is Opdrachtgever gerechtigd het betrokken personeelslid de toegang tot de locatie te ontzeggen en/of te (laten) verwijderen.

Met personeel wordt bedoeld de personeelsleden van de Opdrachtnemer die op de verschillende locaties montagewerkzaamheden uitvoeren, storingen verhelpen, vullingen leveren of Damesverband containeren (damesverbandcontainer/luier/incontinentiecontainers)wisselen.

De Opdrachtnemer ziet er op toe dat alle medewerkers schone bedrijfskleding dragen en dat de Opdrachtnemer herkenbaar is aan kleding of bedrijfspas. De personeelsleden houden rekening met medewerkers van de verschillende locaties van Opdrachtgever.

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt als volgt plaats:

Strategisch/tactisch	Facilitair Manager Opdrachtgever	1x per jaar, op initiatie van Opdrachtnemer	<ul style="list-style-type: none"> - Bijzonderheden naar aanleiding van de managementinformatie - Toekomstige ontwikkelingen in de organisatie
Operationeel	Medewerkers afdeling Schoonmaak	Bij levering	<ul style="list-style-type: none"> - Magazijnmedewerker van de afdeling Schoonmaak neemt de sanitaire middelen in ontvangst en begeleidt, indien nodig, de medewerker van Opdrachtnemer
Operationeel	Bedrijfsbureau Facilitair Bedrijf Ergon	Indien nodig	<ul style="list-style-type: none"> - Storingen aan hardware op de locaties zullen door de locatiemanagers van Opdrachtgever direct worden doorgegeven aan het Bedrijfsbureau Facilitair Bedrijf van Ergon. Het bedrijfsbureau Facilitair Bedrijf communiceert met de Opdrachtnemer



12 Evaluatie en rapportage

Opdrachtnemer evalueert per halfjaar kosteloos de dienstverlening met Opdrachtgever. Hierbij worden de laatste ontwikkelingen en de voortgang van de dienstverlening besproken en vindt besluitvorming plaats.

Opdrachtnemer levert kosteloos aan de facilitair manager van Opdrachtgever uiterlijk de derde week na afloop van elk kwartaal een digitale rapportage (Excel) met daarin in ieder geval de volgende gegevens, gespecificeerd naar de producten/diensten welke vallen onder deze Raamovereenkomst:

- overzicht aantallen Hardware per locatie;
- overzicht aantal vullingen per locatie;
- aantal defect meldingen Hardware en wijze van afhandeling binnen gestelde termijn;
- overzicht klachten;
- overige bijzonderheden;
- overzicht verbeteringsprocessen.

13 Klachtenregeling

Oprachtnemer zorgt voor de ontvangst en registratie van alle klachten die schriftelijk, telefonisch of per e-mail zijn ingediend.

Oprachtnemer is verantwoordelijk voor:

- het in behandeling nemen van alle klachten;
- afhandeling van alle gemelde klachten binnen 5 werkdagen;
- voorkoming van herhaling van klachten;

Van ieder klacht wordt door Oprachtnemer geregistreerd:

- datum en tijd indiening klacht;
- afhandelingsdatum klacht;
- aard ingediende klacht;
- wijze en resultaat afhandeling klacht;
- wel of niet gegrondverklaring.

Per kwartaal vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Oprachtnemer waarin de klachten en de door Oprachtnemer te nemen/genomen maatregelen worden besproken en geëvalueerd. Dit om klachten in de toekomst te voorkomen. Indien nodig wordt de frequentie van dit overleg verhoogd.



14 Overige verplichtingen

Opdrachtnemer garandeert dat hij en de eventueel door hem ingeschakelde derden voldoen en blijven voldoen aan alle wettelijke bepalingen en voorschriften, en beschikken en blijven beschikken over alle vereiste vergunningen, beschikkingen en verklaringen, ten aanzien van de dienstverlening en ondernemerschap.



15 Controle

Opdrachtgever is te allen tijde gerechtigd om de wijze van de uitvoering van deze Raamovereenkomst te controleren.

Opdrachtgever is gerechtigd alle mogelijke maatregelen te treffen die haar redelijk voorkomen. Eventuele kosten van de controles worden gedragen door Opdrachtgever, met uitzondering van de situatie waarin de Opdrachtnemer niet aan zijn verplichtingen blijkt te hebben voldaan. In dat geval worden de kosten gedragen door de Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer is slechts tot vergoeding van kosten gehouden voor zover de kosten aantoonbaar en redelijkerwijs gemaakt zijn.

16 Financieel

16.1 Prijzen

Alle prijzen zijn op basis van prijspeil 2022.

De prijzen gelden voor de looptijd van de Raamovereenkomst. Voor de prijzen geldt een jaarlijkse indexering, voor het eerst op 1 januari 2023, op basis van het CBS indexcijfer "CAO-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen totaal CAO sectoren (2015=100)" peildatum 3e kwartaal.

De maximum indexering per jaar bedraagt 2%punt. Opdrachtnemer stuurt jaarlijks voor 1 januari, en voor het eerst voor 1 januari 2023 schriftelijk het indexeringcijfer. Enkel na schriftelijk akkoord van Opdrachtgever kan indexering plaatsvinden.

16.2 Overige financiële condities

Het is niet toegestaan, zonder voorafgaande toestemming, om bijkomende kosten in rekening te brengen, zoals maar niet beperkt tot overhead, administratie, opslag en transport.

Alle prijzen zijn exclusief btw.

16.3 Facturering

Opdrachtnemer factureert de Opdrachtgever maandelijks achteraf op basis van de geleverde producten en/of diensten waarbij de eventuele btw separaat wordt vermeld.

De facturen worden, tenzij uitdrukkelijk anders is vermeld, gemaïld in PDF format naar: facturen@ergon.nl inclusief een UBL-bestand.

De tenaamstelling van de facturen luidt:

Ergon
t.a.v. Crediteurenadministratie
Postbus 601
5600 AP EINDHOVEN

De factuur dient gespecificeerd minimaal het volgende te vermelden:

- de wettelijk verplichte factuurgegevens, zoals vermeld op www.belastingdienst.nl > zakelijk > btw > administratie bijhouden > facturen maken > wettelijk verplichte gegevens factuurdatum;
- contractnummer;
- debiteurennummer of Opdrachtgevernummer;
- factuurnummer;
- factuurbedrag en btw-bedrag;
- bedrijfsnaam Opdrachtnemer;
- bedrijfsnaam Opdrachtgever;
- totaal in rekening gebrachte bedrag gespecificeerd naar geleverde producten en diensten.

16.4 Betalingsvoorwaarden

De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na factuurdatum.

Overschrijding van (een) betalingstermijn(en) door de Opdrachtgever of niet-betaling door de Opdrachtgever van (een)



factu(u)r(en) op grond van vermoede inhoudelijke onjuistheid van die factu(u)r(en) of van ondeugdelijkheid van de gefactureerde prestaties, geeft Opdrachtnemer niet het recht zijn prestaties op te schorten c.q. te beëindigen.

De Opdrachtgever geeft binnen de betaaltermijn van de factuur aan Opdrachtnemer aan indien de juistheid van de factuur in zijn geheel of gedeeltelijk wordt betwist. Alleen voor het betwiste gedeelte is de Opdrachtgever gerechtigd de betaling op te schorten. Het niet betwiste gedeelte van de factuur dient binnen de betaaltermijn te zijn voldaan. Het is Opdrachtnemer niet toegestaan creditnota's te verrekenen met debet nota's.

17 Verbetering processen

Opdrachtgever heeft een beleid dat zij Opdrachtnemer vraagt om de processen binnen Opdrachtgever samen met Opdrachtnemers te optimaliseren.

Opdrachtnemer engageert zich om op een continue basis bijdragen te leveren aan het verbeteren van processen ten einde kosten te verlagen en kwaliteit te verhogen. Opdrachtnemer conformeert zich om elk contractjaar een verbetertraject te realiseren binnen de processen.

Indien Opdrachtnemer niet voldoende meewerkt aan het verbetertraject en geen verbetertraject wordt gerealiseerd zal een malus in rekening worden gebracht van maximaal 2% van de gerealiseerde jaaromzet over het leveringsjaar van Opdrachtgever. Deze malus kan slechts éénmaal per jaar worden opgelegd.

Betreffende het verbetertraject verwacht Opdrachtgever van Opdrachtnemer een proactieve rol met betrekking tot het meedenken over verbetering van de processen en dat de Opdrachtnemer gevraagd en ongevraagd adviseert over haar dienstverlening en/of de knelpunten en mogelijkheden.

Uiterlijk een halfjaar na ingangsdatum van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer een voorstel indienen om tot een optimalisatieslag te komen, die zal leiden tot een kostenreductie.

Opdrachtnemer zal gedurende de contractperiode continue streven naar een optimalisatie van de Raamovereenkomst. Deze zogenaamde optimalisatieslagen zorgen voor een flexibele invulling van de Raamovereenkomst.



Euro management consultants

**Kluizerdijk 1D
5554 XA Valkenswaard
+31 (0)40 213 00 75
info@euromanagementconsultants.nl**