



Programma van Eisen

Europese Aanbesteding
Sanitaire middelen Zadkine en Albeda

Datum: Maart 2022
Versie: 1
Status: Definitief

Inhoudsopgave

1. Omschrijving dienstverlening	2
1.1 Scope dienstverlening	2
1.2 Huur	2
1.3 Werkdagen	3
1.4 Montage dispensers	3
1.5 Dispensers	4
1.6 Specifieke minimumeisen sanitaire voorzieningen	4
1.7 Opslag en voorraadbeheer	6
1.8 Onderhoud	6
1.9 Sleutelbeheer	7
1.10 Personele eisen	7
2. Communicatie en contractmanagement	8
2.1 Communicatie	8
2.2 Implementatiefase	9
2.3 Meldingen	9
3. MVO	11
3.1 Circulaire economie	11
3.2 Duurzame energie en transport	11
4. Kwaliteit en monitoring (KPI's)	12
4.1 Meldingen storings	12
4.2 Voorraadbeheer	13

1. Omschrijving dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de algemene aspecten die van belang zijn voor de gewenste dienstverlening.

1.1 Scope dienstverlening

Opdrachtnemer wordt verantwoordelijk gesteld voor de sanitaire voorzieningen. Dit omvat het leveren en onderhouden van dispensers, het leveren van sanitaire verbruiksartikelen ten behoeve van de sanitaire middelen en het legen of omwisselen van dameshygiëneboxen. Opdrachtgever wenst dispensers te huren voor een vast tarief, exclusief verbruiksartikelen. Dispensers mogen refurbished zijn mits deze volledig voldoen aan alle eisen uit dit PVE.

Het betreft de volgende sanitaire middelen:

- Katoenen handdoeken met dispenser;
- Vouwhanddoek en dispenser;
- Poetspapier en dispenser;
- Toiletpapier en toiletrolhouder;
- Handzeep en dispenser;
- Desinfectiemiddel en dispenser
- Toiletborstel en houder;
- Toiletblreiniger en dispenser;
- Luchtverfrissers;
- Afvalbakken;
- Dameshygiëneboxen.
- Schoonloopmatten

N.B. Het aantal dispensers staat weergegeven in het Prijzenblad, bijlage 4. Bijlage 4 is gebaseerd op de huidige afname van de sanitaire verbruiksartikelen van 2022. De aantallen zijn een indicatie. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze na gunning een inventarisatie doet en in overleg met Opdrachtgever het definitieve aantal dispensers per soort en per locatie vaststelt.

De sanitaire middelen zijn verdeeld over 43 locaties. Zadkine heeft 21 locaties die zijn verdeeld onder drie schoonmaakleveranciers (Promen, CSU en GOM). Albeda heeft 22 locaties met één schoonmaakleverancier. De indeling van de locaties per schoonmaakleverancier is weergegeven in bijlage 8.

Bij uw inschrijving levert u productinformatie aan (in één bijlage) van alle de door u aangeboden producten en verbruiksartikelen die van toepassing zijn bij deze uitvraag. U geeft per aangeboden product duidelijk en beknopt tenminste de volgende informatie aan; afbeelding, prijs, formaat (hoogte, lengte breedte), kleur, type, materiaaloverzicht, inhoud en indien van toepassing een duurzaamheidslabel.

1.2 Huur

Opdrachtgever zal de betrokken sanitaire voorzieningen van Opdrachtnemer huren exclusief verbruiksartikelen. De sanitaire voorzieningen blijven in eigendom van Opdrachtnemer, echter het gebruiksrecht ligt, zolang de sanitaire voorzieningen worden gehuurd, bij Opdrachtgever. Binnen de onderhavige huurconstructie ligt het risico van mogelijke vervanging van de geleverde sanitaire voorzieningen door slijtage, ouderdom of niet functioneren van de geleverde

sanitaire voorzieningen volledig bij Opdrachtnemer (vervanging door vandalisme uitgezonderd). Opdrachtgever huurt te allen tijde volledig functionerend en veilig sanitaire voorzieningen.

1.3 Werkdagen

De werkdagen voor het voorzien in sanitaire middelen van de locatie(s) kunnen van maandag tot en met vrijdag zijn tussen 9:00 en 17:00 uur, met uitzondering van algemeen erkende feestdagen en de door Opdrachtgever vastgestelde vrije dagen. De vrije dagen zijn als volgt:

- Nieuwjaarsdag;
- Koningsdag;
- Bevrijdingsdag;
- Hemelvaartsdag (en de dag na Hemelvaart);
- 1e en 2e Paasdag;
- 1e en 2e Pinksterdag;
- 1e en 2e Kerstdag

Op de bovengenoemde dagen kan geen levering van sanitaire middelen plaatsvinden. Daarnaast zijn de meeste locaties van Opdrachtgever gesloten gedurende schoolvakanties, op een aantal uitzonderingen na. Opdrachtgever levert tijdig een planning waarin deze uitzonderingen staan besproken. Ook op deze dagen is er geen levering mogelijk. Opdrachtgever kan wijzigingen aanbrengen in deze openingsdagen gedurende het jaar en zal deze zo snel als mogelijk communiceren aan Opdrachtnemer.

1.4 Montage dispensers

De initiële implementatie (montage) van dispensers inclusief eerste vulling wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer en dient afgerond te zijn binnen een periode van 8 weken na de ingangsdatum van de Overeenkomst.

Wanneer Opdrachtnemer de oude dispensers van Opdrachtgever verwijdt, worden direct de nieuwe dispensers geplaatst. De dispensers worden dus 1-op-1 vervangen, zodat het nooit zo kan zijn dat tijdens de periode van vervanging ergens geen dispensers hangen. Opdrachtnemer dient per locatie de gedemonteerde dispensers te verzamelen en over te dragen aan Opdrachtgever. Dit gebeurt in overleg met de huidige leverancier. Alle dispensers dienen overal op dezelfde wijze en hoogte gemonteerd te worden. De dispensers dienen zo geplaatst te worden dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft. Dit gebeurt altijd in overleg met Opdrachtgever. Indien de boorgaten van de huidige dispensers van Opdrachtgever niet worden hergebruikt, maakt Opdrachtnemer de boorgaten dicht in lijn met de rest van de ruimte (kleur, materiaal etc.).

Belangrijk is dat de gaten gedicht worden met krimparm materiaal en na het uitvoeren dit opgeleverd wordt bij de facilitaire dienst van Opdrachtgever. Oplevering gebeurt op dezelfde dag als uitvoering. Mocht het niet uitkomen op de dag van uitvoering wordt het in korte termijn (max. 5 werkdagen) alsnog ingepland. Opdrachtnemer verwijdt de oude kit en/of lijmresten indien van toepassing. Opdrachtnemer hoeft bij de montage van nieuwe dispensers geen kit te gebruiken. Zeepdispensers dienen altijd boven een wastafel gemonteerd te worden. Dit ter voorkoming van zeepvlekken/-resten op de vloer.

1.5 Dispensers

1.5.1 Minimumeisen dispensers

De volgende minimumeisen zijn van toepassing op alle dispensers:

1. Kosten naar aanleiding van slijtage door normaal gebruik zijn voor Opdrachtnemer;
2. Alle dispensers zijn gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst te verkrijgen;
3. Alle dispensers zijn voorzien van een makkelijk bereikbaar slotje voor het kunnen openen van de houder door de schoonmaker. Er is één uniforme sleutel per type dispenser waarmee alle dispensers van dat type te openen zijn.
4. De dispensers zijn eenvoudig bij te vullen;
5. Alle dispensers hebben een glad oppervlak en geen uitstekende delen;
6. Alle dispensers zijn geschikt voor het gebruik in de omgeving (MBO-studenten) van Opdrachtgever. Alle dispensers zijn eenvoudig te reinigen, onderhoudsvrij en bestand tegen schoonmaakmiddelen, microvezel en desinfectant. De dispensers verkleuren niet onder invloed van gebruikte schoonmaak- en desinfectiemiddelen
7. Alle dispensers zijn wit en/of grijs en van dezelfde lijn om eenheid te creëren;
8. Alle dispensers functioneren volledig zonder dat elektriciteit nodig is. Enkel de luchtverfrissers mogen eventueel gebruik maken van batterijen;
9. Alle dispensers zijn van hard plastic of RVS. In geval van RVS mogen er geen vingertasten zichtbaar zijn.

1.5.2 Verrekening dispensers

Indien dispensers gedurende een contractjaar vervangen moeten worden door een oorzaak die aantoonbaar niet te wijten is aan Opdrachtnemer, zal Opdrachtgever deze kosten voor haar rekening nemen. Indien hier volgens Opdrachtnemer sprake van is dient dit direct bij Opdrachtgever te worden gemeld en voorzien te zijn van onderbouwing. Vervanging bij akkoord Opdrachtgever. In de managementrapportage (per kwartaal) dient Opdrachtnemer op te nemen hoeveel en op welke locatie dispensers zijn vervangen, zodat dit gemonitord kan worden door Opdrachtgever.

1.6 Specifieke minimumeisen sanitaire voorzieningen

De volgende eisen zijn van toepassing voor de sanitaire voorzieningen:

1. Katoenen handdoekrol en dispenser;
 - 1.1 De dispenser is geschikt voor katoenen handdoekrollen;
 - 1.2 Bij elk gebruik is een schoon aanbod beschikbaar;
 - 1.3 De katoenen handdoekrol is niet geparfumeerd en bevat geen kleurstoffen;
 - 1.4 De katoenen handdoekrol is zacht en van absorberend materiaal.
2. Vouwhanddoek en houder:
 - 2.1 De vouwhanddoeken zijn van papier en minimaal tweelaags;
 - 2.2 Het papier is niet geperfd, niet geparfumeerd en bevat geen kleurstoffen;
 - 2.3 De vouwhanddoeken scheuren niet bij het vastpakken met vochtige handen;
 - 2.4 De vouwhanddoeken zijn Z-gevouwen waardoor ze gemakkelijk per stuk te pakken zijn;
 - 2.5 De vouwhanddoeken zijn van absorberend materiaal.
3. Poetspapier en dispenser
 - 3.1 Hoge capaciteit voor onderwijsomgevingen waar zowel handen als oppervlakten moeten worden schoongemaakt;
 - 3.2 Bediening kan met één hand.

4. Zeep en dispensers:
 - 4.1 Er wordt gebruik gemaakt van foam;
 - 4.2 De zeep is hypoallergeen, pH-neutraal, biologisch afbreekbaar en bevat geen desinfectanten;
 - 4.3 Er wordt geen gebruik gemaakt van geur- en kleurstoffen;
 - 4.4 De dispenser lekt niet;
 - 4.5 Er wordt op verzoek van Opdrachtgever volledige inzage gegeven in de samenstelling van het product aan Opdrachtgever en professionals van de Arbodienst (bedrijfsarts en arbeidshygiënist).
5. Desinfectiemiddel en dispenser:
 - 5.1 De vulling van desinfectieautomaten vulling bestaat uit een desinfectant dat minstens 60% alcohol bevat;
 - 5.2 De dispenser lekt niet;
 - 5.3 Er wordt op verzoek van Opdrachtgever volledige inzage gegeven in de samenstelling van het product aan Opdrachtgever en professionals van de Arbodienst (bedrijfsarts en arbeidshygiënist).
6. Toiletpapier en houder:
 - 6.1 De houder heeft een capaciteit van minimaal twee rollen, waarvan één voor direct gebruik en één reserverol. Bij gebruik is slechts één rol direct toegankelijk;
 - 6.2 De houder is wit of grijs;
 - 6.3 Tijdens het uitnemen van het papier uit de toiletrolhouder en bij gebruik mag het papier niet scheuren;
 - 6.4 Het toiletpapier is niet geverfd, niet geparfumeerd en bevat geen kleurstoffen;
 - 6.5 Het toiletpapier moet goed oplossen in het riool, mag geen verstoppingen veroorzaken. Dit moet door Opdrachtnemer aantoonbaar worden gemaakt door het overleggen van een NFQ34-020 testuitslag;
 - 6.6 Het toiletpapier voelt voldoende zacht en aangenaam aan;
 - 6.7 Het toiletpapier is tweelaags;
 - 6.8 Het toiletpapier dient neutraal, wit en onbedrukt te zijn;
 - 6.9 Indien sprake is van gebleekt papier, gebeurt dit chloorvrij;
 - 6.10 De toiletrol dient het EU ecolabel of gelijkwaardig te bevatten.
7. Luchtverfrisser:
 - 7.1 De luchtverfrisser(navulling) is beschikbaar in minimaal vier verschillende geuren;
 - 7.2 De luchtverfrisser verspreid door middel van verdamping de geur;
 - 7.3 Gebruik van drijfgas is niet toegestaan;
 - 7.4 De luchtverfrissernavulling gaat minimaal 60 dagen mee;
 - 7.5 De luchtverfrisser helpt tegen urinelucht;
 - 7.6 De luchtverfrisser laat geen restanten achter op de vloer, wand of kleding;
 - 7.7 De luchtverfrisser bevat geen ammoniak.
8. Toiletborstel en houder:
 - 8.1 De toiletborstel is los vervangbaar, jaarlijks voor de zomervakantie worden nieuwe borstels vervangen per locatie;
 - 8.2 De toiletborstelhouder is goed en gemakkelijk schoon te maken;
 - 8.3 De toiletborstelhouder is bestand tegen veelvuldig gebruik;
 - 8.4 De toiletborstelhouder is aan de muur bevestigd;
 - 8.5 De toiletborstel is wit of grijs van kleur;

- 8.6 De toiletborstel is van kunststof;
- 8.7 De toiletborstel is in één beweging uit het bakje te halen.
- 9. Dameshygiëneboxen:
 - 9.1 De omwisselfrequentie is standaard één keer per 2 weken;
 - 9.2 De omwisselfrequentie is per locatie in overleg aan te passen;
 - 9.3 Zowel de omkasting als de binnenkant van de boxen zijn bij omwisseling schoon;
 - 9.4 De huurprijs is inclusief omwisseling en lediging;
 - 9.5 De inhoud is circa 20 liter;
 - 9.6 De boxen bevatten een geur-neutraliserende oplossing;
 - 9.7 Bij het openen van de box is geen inhoud te zien.
- 10. Afvalbakken:
 - 10.1 Alle vuilnisbakken zijn zwevend, los van de vloer, en kunnen aan de muur opgehangen worden;
 - 10.2 De afvalbakken zijn geschikt voor afvalzakken;
 - 10.3 De afvalbakken zijn open aan de bovenkant, dus niet voorzien van een klep of deksel.
- 11. Schoonloopmat
 - 11.1 Schoonloopmat wordt minimaal één keer per vier weken vervangen voor een schone;
 - 11.2 Logovrij en donker van kleur;
 - 11.3 Voorzien van methode om schuiven te voorkomen, zonder dat bevestiging nodig is, bijvoorbeeld een antislipmat;
 - 11.4 De matten dienen een vocht- en vuil opnemende werking te hebben;
 - 11.5 De schoonloopmatten dienen overeen te komen met de huidige maatvoering (zie prijzenblad).
- 12. Toiletbrilreiniger en dispenser
 - 12.1 Eenvoudig te bevestigen aan de wand.

1.7 Opslag en voorraadbeheer

Opslag van middelen, materialen en apparatuur geschiedt in de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimten. Alleen opslag van artikelen voor het betreffende gebouw is toegestaan. Tijdens de schouw kan Opdrachtnemer zich een beeld vormen van de beschikbare ruimten. Het is voor de Opdrachtgever mogelijk om, kosteloos, meer of minder locaties aan u toe te bedelen voor het voorraadbeheer. Dit kan voorkomen wanneer Opdrachtgever uitbreidt of krimpt.

Opdrachtnemer zorgt dat altijd wordt voldaan aan de minimale (en niet meer dan de maximale) voorraad die er voor de verschillende locaties is vastgesteld. Opdrachtnemer is dus verantwoordelijk voor het voorraadbeheer.

1.8 Onderhoud

U voert kosteloos onderhoud (preventief en correctief) uit gedurende de contractperiode. Er worden dus regelmatig controlerondes gelopen op het goed vastzitten en functioneren van dispensers. Dit dient bij de huurprijs van de dispensers inbegrepen te zijn. Wanneer dispensers niet goed vastzitten of niet meer naar behoren functioneren, wordt dit als storing verholpen. Onder het onderhoud wordt ook het vervangen van batterijen/accu's van bv. de dispensers (en eventueel hygiënepalen), hygiëneboxen, e.d. verstaan.

Reparaties van de dispensers worden binnen twee werkdagen na melding uitgevoerd. Indien dit niet gerealiseerd kan worden, zorgt u kosteloos voor een vervangende dispenser binnen twee werkdagen. Opdrachtnemer dient dan bij Opdrachtgever aan te melden wanneer de vervangende dispenser wordt geleverd.

1.9 Sleutelbeheer

In de regel is er binnen openingstijden geen sleutel of toegangspas nodig voor de medewerkers van Opdrachtnemer om toegang te krijgen tot de ruimten. Opdrachtnemer meldt zich aan bij de locatie en wordt daar geïnstrueerd. In de uitzonderlijke gevallen waar dit wel nodig is zal Opdrachtgever deze verstrekken. Verlies of vermoedelijk verlies van toegangspassen en sleutels wordt onmiddellijk gemeld aan de contactpersoon van Opdrachtgever. Bij constatering van oneigenlijk gebruik van de toegangspas of sleutel wordt deze door Opdrachtgever ingenomen.

1.10 Personele eisen

De door u in te zetten medewerkers bij Opdrachtgever dragen duidelijk herkenbare bedrijfskleding en zichtbare identificatie.

Alle medewerkers die Opdrachtnemer inzet op de locaties van Opdrachtgever beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag in te zien door Opdrachtgever. Bij het niet op aanvraag kunnen tonen van deze verklaring, is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen. Indien u kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een Verklaring Omtrent Gedrag zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Het VOG beleid is weergegeven in bijlage 7.

2. Communicatie en contractmanagement

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt en de essentie van het contractmanagement weergegeven.

2.1 Communicatie

2.1.1 Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
<i>Projectmatig</i>	Implementatieteam	Implementatieteam	Binnen 1 maand na definitieve gunning	- Opstart- en implementatieplan; - Format (kwartaal) rapportage; - RI&E.
<i>Strategisch</i>	Directie en eindverantwoordelijke tactisch niveau	Directeur Teamleider & Contractmanager	1x per jaar	- Jaarrapportage; - Resultaten KPI's; - Financiële voortgang; - MVO en innovatie; - Ontwikkelingen intern en extern.
<i>Tactisch</i>	Eindverantwoordelijke tactisch niveau/ accountmanager	Contractmanager Regiemedewerker	4x per jaar	- Kwartaalrapportage; - Resultaten KPI's; - Klantbeleving; - Klachtenregistratie en -behandeling; - Inzet en kwaliteit medewerkers; - Financiële voortgang.
<i>Operationeel</i>	Operationeel coördinator	Regiemedewerker, Operationeel Contractmanager	Naar behoefte	- Mutaties; - Facturatie; - Knelpunten en verbeterpunten; - Operationele aangelegenheden.

TABEL I: OVERLEGSTRUCTUUR

2.1.2 Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de vermelde managementrapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen. Opdrachtgever levert uiterlijk drie werkdagen voor een overleg een agenda aan bij Opdrachtnemer. De besprekingsverslagen dienen uiterlijk vijf werkdagen na overleg door Opdrachtgever ontvangen te zijn.

Rapportages en Actie en Besluitenlijst na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. De Actie en Besluitenlijst van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

De managementrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning en dient minimaal te bestaan uit de volgende thema's:

- Status KPI's;
- Overzicht storingen en behaalde oplostijden;
- Overzicht geleverde middelen en verbruiksartikelen;
- Bewaken contractwaarde (budget/realisatie);
- Status werkzaamheden extra opdrachten (standaard en maatwerk);
- Besprekingsverslagen;
- Afhandeling KWIS-aanvragen;
- Richtlijnen en wetgeving (RI&E, etc.);
- Actieplannen (voortgang en borging).

2.2 Implementatiefase

Opdrachtnemer zal zorg dragen voor de implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning. Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer een implementatieteam aan voor Opdrachtgever.

Ten behoeve van de implementatie zal Opdrachtnemer een plan opstellen binnen vijf werkdagen na definitieve gunning en dit ter akkoord voorleggen aan Opdrachtgever. Het implementatieplan zal minimaal de volgende onderdelen bevatten:

- Stappenplan met de te ondernemen acties;
- Rol- en taakverdeling onder de betrokkenen van Opdrachtnemer;
- Randvoorwaarden welke Opdrachtgever moet organiseren;
- Tijdsplanning met mijlpalen.

2.3 Meldingen

2.3.1 Klachten en storingen

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en storingen. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen klachten en storingen melden via een FMIS, Service Now (Zadkine) en TopDesk (Albeda). De meldingen komen via e-mail bij hen

binnen. Indien Opdrachtnemer met een eigen systeem werkt, kan deze indien mogelijk gekoppeld worden aan het systeem van Opdrachtgever op kosten van Opdrachtnemer.

Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Opdrachtgever met een mogelijke oplossing.

2.3.2 Oplostijden

Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Voor de oplossing van klachten, wensen, informatie en storingen (KWIS) gerelateerd aan de dienstverlening van Opdrachtnemer geldt een reactietijd en een oplostijd. Onder de reactietijd wordt de maximale tijd verstaan die Opdrachtnemer heeft voor het versturen van een bevestiging wat betreft het ontvangen van een melding. De oplostijd wordt gedefinieerd als de maximale tijd die Opdrachtnemer heeft om een melding op te lossen, zodat de sanitaire voorziening weer operationeel is. De volgende tijden worden hiervoor gehanteerd:

Periode na melding	Reactietijd	Oplostijd
Klachten en storingen	4 uur	2 werkdagen

TABEL 2: OPLOSTIJDENMATRIX

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer:

- Tijdens openingstijden dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch en per e-mail bereikbaar te zijn;

Opdrachtnemer dient de afhandeling gebaseerd op de oplostijden inzichtelijk te maken in rapportages.

3. MVO

De ambitie van Opdrachtgever is om een duurzame school te worden in de bedrijfsvoering en het onderwijs. Opdrachtgever vindt MVO een belangrijk thema en omarmt de Sustainable Development Goals (SDG's). Opdrachtgever verwacht dat Opdrachtnemer hierin een bijdrage levert. In dit hoofdstuk worden de twee onderwerpen uiteengezet.

3.1 Circulaire economie

De circulaire economie is een actueel maatschappelijk thema waaraan Opdrachtgever een bijdrage dient te leveren. Onder andere de toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu maken dat het efficiënter omgaan met grondstoffen noodzakelijk is voor de toekomst. Opdrachtnemer wordt daarom gestimuleerd om een zo groot mogelijke bijdrage te leveren aan de circulaire economie door actief mee te denken op thema's als:

- Hergebruik van materialen;
- Biologisch afbreekbare middelen;
- Tegengaan van verspilling;
- Reduceren van verpakkingsmaterialen.

3.2 Duurzame energie en transport

De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO2 op dit moment de belangrijkste uitstoot is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO2-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon of water. Opdrachtgever stimuleert het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van Opdrachtnemer ook een bijdrage. Concreet kan Opdrachtnemer dit realiseren door te werken met (innovatieve) materialen die het energieverbruik sterk reduceren. Daarnaast dient Opdrachtnemer na te denken over het reduceren van het aantal logistieke bewegingen en de duurzaamheid van het benodigde transport.

4. Kwaliteit en monitoring (KPI's)

Opdrachtgever heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een tweetal onderwerpen die voor Opdrachtgever relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's).

Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:

- Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Opdrachtgever.

Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's. In onderstaande tabellen zijn deze weergegeven. Naast het tweetal onderstaande KPI's wil Opdrachtgever na gunning in gesprek gaan met Opdrachtnemer om gezamenlijke KPI's vast te stellen.

4.1 Meldingen storingen

	KPI	Norm	Meetmethodiek
	Meldingen storingen: melding van defect aan dispenser binnen invloedssfeer Opdrachtnemer	Per kwartaal mag er maximaal één storing gemeld worden per locatie (maximaal vijf storingen over alle locaties).	Vier keer per jaar rapporteert Opdrachtnemer over deze KPI op basis van haar eigen registratie.
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART-principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer per jaar niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			

4.2 Voorraadbeheer

	KPI	Norm	Meetmethodiek
	Voorraadbeheer	Opdrachtgever constateert maximaal één keer per kwartaal dat er niet aan de minimale voorraad wordt voldaan.	Vier keer per jaar rapporteert Opdrachtnemer over deze KPI op basis van haar eigen registratie.
<u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u> Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART-principes, binnen vijf werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden. Wanneer de norm drie keer per jaar niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.			