



Aanbesteding Sanitaire voorzieningen

Bijlage 1 Programma van Eisen

Gemeente Westland

Documentnaam: Programma van Eisen

Datum 28 februari 2024 - V1.0

Inhoud

1	Uitgangspunten algemeen	3
1.1	Werktijden	3
1.2	Verbruik	3
1.3	Contractmutaties	3
1.4	Facturatie	3
1.5	Beëindiging contract	3
1.6	Voorraadbeheer	4
2	Personeel & communicatie.....	5
2.1	Personele aspecten.....	5
2.2	Communicatie tussen de gemeente Westland en dienstverlener.....	5
2.3	Bereikbaarheid bij calamiteiten	5
2.4	Managementinformatie	5
2.5	Ondertekenen	5
2.6	Schade	6
3	Bestellingen en storing.....	7
4.1	Aandachtspunten	8
4.2	Prijzen	8
4.3	Productomschrijving/documentatie	9
4.4	Artikelen	9
4.5	Vervanging huidige dispensers.....	11
4.6	Service en onderhoud	11
4.7	Vervoersmiddelen	11
4.8	Ergonomische en esthetische aspecten	12
5	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)	13
5.1	Audit inzake opvolging programma van eisen	13
5.2	Offerte dienstverlener	13

1 Uitgangspunten algemeen

1.1 Werktijden

Leveringen voor de locaties van gemeente Westland, vinden plaats op werkdagen tussen 08.00 en 17.00 uur. Op vrijdagen gaan de locaties eerder sluiten en kunnen leveringen niet meer plaatsvinden na 12.00 uur.

De definitieve tijden voor het uitvoeren van de leveringen worden na gunning, in overleg met de verantwoordelijke contactpersoon (van de locatie) van de gemeente Westland bepaald.

1.2 Verbruik

In het calculatiemodel zijn verbruikscijfers opgenomen. Deze zijn gebaseerd op ingekochte sanitaire voorzieningen in 2023. Aan de genoemde aantallen kunnen geen rechten ontleend worden.

1.3 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van locaties niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrumping van het aantal locaties of verbouwingen van de bestaande locatie(s) kan de omvang van het contract wijzigen. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontfen aan de financiële omvang van dit contract.

1.4 Facturatie

Opdrachtnemer gaat akkoord met een betalingstermijn van 30 dagen na factuurdatum van een geldige/juiste factuur.

Opdrachtnemer factureert digitaal door facturen éénmalig elke maand achteraf in PDF-formaat te mailen aan: facturen@gemeentewestland.nl. Het betreft hier één verzamelfactuur waarin de locaties afzonderlijk zijn uitgesplitst.

Opdrachtnemer vermeldt op de factuur de volgende kenmerken:

- projectnummer
- verplichtingnummer
- de datum van geleverde dienstverlening
- het btw-bedrag
- btw-nummer van Opdrachtnemer
- KvK-nummer van Opdrachtnemer
- Bankrekeningnummer van Opdrachtnemer

Indien deze kenmerken ontbreken vindt geen betaling plaats en zal de factuur worden geretourneerd.

1.5 Beëindiging contract

Na beëindiging van het contract blijven de dispensers en verbruiksartikelen tot implementatie van de nieuwe dienstverlener beschikbaar voor de gemeente Westland. Indien in de praktijk de implementatie niet tijdig is afgerond kan in gezamenlijk overleg met de gemeente Westland hiervan afgeweken worden.

Na afloop van de contractperiode draagt de dienstverlener een digitaal productoverzicht aan in een gangbaar en door de gemeente Westland te bepalen bestandsformaat. Minimaal de volgende informatie wordt aangeleverd:

- soort product
- aantal dispensers / vullingen
- merk/ type dispenser en vullingen
- ledigings- en wisselfrequenties

1.6 Voorraadbeheer

Het voorraadbeheer inzake de verbruiksartikelen geschiedt via een systeem van de dienstverlener. De dienstverlener levert de artikelen, in de hiervoor bestemde opslagruimten, af bij de door de gemeente Westland aangewezen locaties.

Op de locaties van gemeente Westland draagt het gecontracteerde schoonmaakbedrijf zorg voor het schoonhouden van de sanitaire voorzieningen en het aanvullen van de verbruiksartikelen in de betreffende dispensers. Een uitzondering hierop zijn eventuele wisselingen van de vullingen en batterijen bij de luchtverfrissers, en de hygiëneboxen. Deze worden verwisseld door de dienstverlener. Om storingen e.d. zoveel mogelijk te voorkomen, geeft dienstverlener minimaal eenmaal per jaar kosteloos een instructie aan de schoonmaakmedewerkers over het juist gebruik en bijvullen van de dispensers.

2 Personeel & communicatie

2.1 Personele aspecten

- De medewerkers beheersen de Nederlandse taal in woord en schrift.
- De medewerkers zijn tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden gekleed in verzorgde en representatieve bedrijfskleding. Deze kleding is herkenbaar en wordt correct gedragen. Deze bepaling is ook van toepassing op eventuele uitzendkrachten.
- De medewerkers van de dienstverlener melden zich bij binnenkomst bij de receptie.

2.2 Communicatie tussen de gemeente Westland en dienstverlener

De dienstverlener zorgt voor één centraal contactpersoon die voor de gemeente Westland bereikbaar is voor vragen en/of opmerkingen. Deze contactpersoon moet tevens in zoverre beslissingsbevoegd zijn dat er snel geschakeld kan worden tussen de dienstverlener en de gemeente Westland.

In het eerste contractjaar vindt minimaal viermaal overleg plaats bij de gemeente Westland. Na het eerste contractjaar worden de gewenste frequenties voor de daaropvolgende overleggen afgesteld. Bij dit overleg sluit een verantwoordelijke vanuit de dienstverlener aan en de centrale contactpersoon van de gemeente Westland. Deze overleggen worden geïnitieerd door de dienstverlener. De dienstverlener is verantwoordelijk voor de verslaglegging van dit overleg en stuurt dit schriftelijk, binnen 1 werkweek, naar de gemeente Westland.

2.3 Bereikbaarheid bij calamiteiten

De dienstverlener heeft voor vragen en klachten van de gemeente Westland één telefoonnummer en e-mailadres beschikbaar. De dienstverlener is op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar.

2.4 Managementinformatie

De gemeente Westland wenst gedurende de looptijd van het contract digitaal over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op juiste waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen twee weken na afloop van ieder kwartaal digitaal aan de gemeente Westland.

Onderstaande onderwerpen kunnen hier onderdeel van uit maken. De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

- overzicht van dispensers en artikelen, per locatie;
- overzicht verbruik gegevens per locatie in vergelijking met budget;
- overzicht van mutaties per locatie;
- overzicht van klachten en oplossingen;
- overzicht van storingsmeldingen per locatie en reactietijd;
- voorstellen voor efficiencyverbeteringen of kostenbesparingen;
- voorstellen voor kwaliteitsverbetering of innovatie.

2.5 Ondertekenen

De dienstverlener levert de sanitaire voorzieningen af op de desbetreffende locatie van de gemeente Westland. De facilitair medewerker van de gemeente Westland controleert de levering met de pakbon en tekent deze, indien correct, af voor ontvangst. Ondertekening van bijvoorbeeld uitbreiding of inkrimping vindt te allen tijde plaats door een tekenbevoegde contactpersoon van de gemeente Westland. Wie dit vanuit de gemeente Westland zijn, wordt na gunning vastgelegd.

2.6 Schade

Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen door medewerkers van de dienstverlener, wordt op de dienstverlener verhaald. De dienstverlener heeft de plicht om schade veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid te melden aan de gemeente Westland.

3 Bestellingen en storing

Op de locatie(s) van de gemeente Westland is te allen tijde een voldoende voorraad aanwezig, zodat er door de schoonmaakdienstverlener en gemeente Westland nooit misgegrepen wordt. Hierbij gelden de volgende uitgangspunten:

- Navullingen worden door medewerkers van de schoonmaakdienstverlener in de dispensers geplaatst. Van de dienstverlener wordt verwacht hier zo optimaal mogelijk in te ondersteunen en samen te werken. Dit houdt onder andere in dat de dienstverlener een instructie aandraagt over de vulling van hardware aan medewerkers van de schoonmaakdienstverlener.
- Spoedbestellingen die noodzakelijk zijn door toedoen van de dienstverlener en/of gemeente Westland (bijvoorbeeld bij het vergeten van een levering) worden dezelfde dag nog geleverd. Kosten hiervoor zijn voor rekening van de dienstverlener.
- Bij (een) storing(en) aan de geplaatste dispensers is dienstverlener in staat - na melding op werkdagen - binnen 24 uur ter plaatse te komen om de storing te verhelpen. Na het oplossen van de storing wordt de melding binnen 1 werkdag schriftelijk afgemeld bij de gemeente Westland.
- Kleine verstoringen die zonder hulp van de technicus van de dienstverlener kunnen worden opgelost en waar geen vervanging van onderdelen nodig is, worden door de schoonmaakdienstverlener zelf opgepakt. Gemeente Westland verwacht van de dienstverlener een proactieve houding, waarbij zij in overleg met de schoonmaakdienstverlener gaat om dit in te regelen zonder extra kosten voor gemeente Westland.
- Alle onder vandalisme vallende zaken worden direct na signalering gemeld bij de gemeente Westland met vermelding van locatie, ruimte, omschrijving vandalisme, datum/tijd van signalering en indien mogelijk ondersteund met een foto.
- Gemeente Westland verwacht een gedegen voorraad beheer zodat onnodige vervoersbewegingen zoveel mogelijk voorkomen worden in het kader van duurzaamheid.

4 Uitgangspunten calculatie

4.1 Aandachtspunten

Gemeente Westland wenst een uniforme uitstraling te realiseren voor haar sanitaire voorzieningen, dit betekent concreet dat de dienstverlener één uniforme lijn hanteert voor alle locaties. De aangeboden lijn past bij de uitstraling, dynamiek en gebruikersgroep van de locaties van gemeente Westland.

Onder de locaties van de gemeente Westland vallen gymcomplexen, begraafplaatsen enz. Deze kleinere locaties hebben weinig mogelijkheden om sanitaire voorzieningen op te slaan. De dienstverlener levert de voorraden op centrale HUB locaties (de gemeentewerven). Vanuit deze locaties zorgt de schoonmaakdienstverlener voor het verder verspreiden van de voorraden naar de kleine locaties. Bij de levering houdt de dienstverlener rekening dat voldoende voorraad aanwezig is om naast de HUB zelf ook de kleinere panden te bevoorraden.

De HUB locaties worden bij gunning in overleg vastgesteld.

De dienstverlener is wel verantwoordelijk voor de uitvoering van de vaste wisselingen van de hygiëneboxen en de service van de luchtverfrissers. Gemeente Westland heeft echter niet de mogelijkheid om de dienstverlener te voorzien van alle sleutels. Het is in dit opzicht van groot belang dat de dienstverlener een goede samenwerking heeft met de schoonmaak dienstverlener, deze heeft namelijk wel toegang tot alle locaties. Gemeente Westland wenst hierin maximaal ontzorgd te worden.

Drie maanden na ingangsdatum van de overeenkomst vindt er een evaluatie plaats tussen de dienstverlener en gemeente Westland. Hierbij worden de geleverde dispensers, vullingen en overige contractuele zaken geëvalueerd en waar nodig bijgesteld, binnen de geldende kaders van de Europese Aanbestedingsregels. Gemeente Westland gaat er van uit dat de dienstverlener hier flexibel op in speelt.

4.2 Prijzen

De gemeente Westland vraagt een “bruikleen” concept uit bij de dienstverlener. Onder bruikleen wordt door de gemeente Westland verstaan dat de dispensers (onder dispensers verstaat de gemeente Westland alle artikelen omschreven in regel 2 t/m 13 van tabblad 1 van het prijzenblad) op basis van een vaste huurprijs worden geleverd en onderhouden, de vullingen worden op basis van de verwachte verbruiken per jaar geleverd en per maand afgerekend. Ieder kwartaal wordt het werkelijke verbruik met de verwachting vergeleken en verrekend op basis van stuksprijzen. Alle prijzen zijn inclusief demonteren van de oude dispensers, het leveren, plaatsen en gebruiksklare oplevering van de nieuwe sanitaire voorzieningen, aansluitmaterialen, afvoer van verpakkingsmateriaal, (full service), reis-, voorrij-, administratiekosten, servicekosten en alle overige bijkomende kosten. De verbruiken zijn gebaseerd op de opgegeven verbruiksaantallen en worden in de calculatie opgegeven. Ieder kwartaal worden de verbruiken vergeleken met de werkelijke afname en wordt op basis van opgegeven stuksprijzen meer-/minderverbruik verrekend.

De prijzen voor vullingen zijn gebaseerd op de verbruiksaantallen zoals weergegeven in het calculatiemodel. Ieder kwartaal worden de verbruiken vergeleken met de werkelijke afname en wordt op basis van opgegeven stuksprijzen meer-/minderverbruik verrekend. De verbruiksgegevens worden ieder kwartaal weergegeven in de managementrapportage. Elk jaar worden in overleg de verbruiksaantallen en jaarbedragen aangepast op basis van de werkelijke verbruiken in het afgelopen jaar. De dienstverlener levert 3 maanden

voorafgaand aan het volgende contractjaar een voorstel aan op basis van de managementrapportages. Als peildatum voor het definitief vaststellen van de gebruikersaantallen voor het volgende contractjaar wordt de maand oktober gehanteerd. Aanpassing van de tarieven en hoeveelheden vindt plaats na schriftelijk akkoord op het voorstel van de dienstverlener door de gemeente Westland.

4.3 Productomschrijving/documentatie

Productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen van de aangeboden sanitaire voorzieningen en (na)vullingen worden toegevoegd aan de offerte. De aanbieding bevat minimaal duidelijke afbeeldingen van de aangeboden sanitaire lijn. De geoffreerde prijzen behoren bij de toegevoegde productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen.

4.4 Artikelen

De volgende sanitaire voorzieningen worden door de dienstverlener aangeboden:

- zeepdispensers;
- handdoekdispensers;
- Poetsroldispensers
- luchtverfrissing;
- toiletrol dispensers
- toiletborstels;
- hygiëneboxen;
- Afvalbakken
- toiletbrilreiniger dispenser;
- zeepdispenser met garage zeep (voor reiniging handen op de werven)
- dispensers ten behoeve van zeep/shampoo t.b.v. de douches

De gemeente Westland wenst de dienstverlener uit te dagen om het best passende aanbod te doen. Hierin laat de gemeente Westland een deel van de invulling vrij. Als algemene eis geldt dat RVS niet is toegestaan en dat de aangeboden lijn passend moet zijn bij de locatie(s) van de gemeente Westland en haar gebruikers. De specifieke eisen die worden gesteld aan de sanitaire voorzieningen en aanvullingen zijn als volgt:

1. Zeepdispensers
 - Geschikt voor foam zeep systeem
 - Lekkageproblemen uitgesloten
 - Door schoonmaak dienstverlener eenvoudig zelfstandig bij te vullen
 - Buitenzijde is gemakkelijk klam vochtig af te nemen.
 - Vervangbare uitgifte
2. Handzeep (navulling)
 - Foam, andere soorten zijn niet toegestaan
 - PH-neutraal en 100% biologisch afbreekbaar
 - Licht geparfumeerd is toegestaan
3. Handdoek dispensers
 - Een systeem dat uitgifte per vel gemakkelijk mogelijk maakt om teveel verbruik te voorkomen.
 - Door schoonmaak dienstverlener eenvoudig zelfstandig bij te vullen
 - Geschikt voor minimaal 300 handdoekjes
 - Geschikt voor universele papieren handdoekjes
4. Luchtverfrissing
 - Zorgt voor een continue gelijke geurbeleving
 - Milieuvriendelijk

- Lekkageproblemen uitgesloten
 - Geluidsarm
5. Toiletrol dispensers
- Geschikt voor minimaal 2 rollen
 - Blokkeersysteem voor 2e rol als eerste nog vol is
 - Geschikt voor universeel toiletpapier
6. Toiletpapier
- Minimaal 2-laags tissue
 - Het papier is chloorvrij geproduceerd
 - Het papier is geproduceerd uit 100% gerecycled materiaal
 - Zeer goed oplosbaar zodat verstopping van het sanitair wordt voorkomen.
7. Toiletborstelset
- Bestaat uit een borstel, houder en uitlekbakje
 - De toiletborstel is uitgerust met randborstel
 - Het uitlekbakje is afneembaar en eenvoudig schoon te maken
 - Is makkelijk te vervangen en hygiënisch in onderhoud
 - Borstel uit zicht
 - Moet hangend geplaatst kunnen worden
 - Losse onderdelen separaat vervangbaar
 - Inclusief 2 x per jaar vervanging borstel
8. Hygiëneboxen
- Geur neutraliserend en/of maskerend
 - No touch (met of zonder voetpedaal) en is goed afsluitbaar
 - Wisselfrequentie 1x per vier weken
 - Dient een inhoud te bevatten passend bij het aantal gebruikers en de wisselfrequentie
 - Extra wisselingen of een andere wisselfrequentie behoort gedurende het contract tot de mogelijkheden
 - Dient van de vloer af gemonteerd te worden
9. Afvalbakken
- Goed afsluitbaar
 - Afmeting/ inhoud: 60L
 - Moet voorzien kunnen worden van een vuilniszak (zakken worden door de schoonmaakleverancier verzorgd)
 - Dient van de vloer af gemonteerd te worden
10. Poetsrollen
- Met trekhuls
 - Hoog absorptievermogen
 - Zacht en pluisarm
11. Toiletblreiniger dispenser
- Moet hangend geplaatst kunnen worden
 - Geschikt voor reinigende en ontsmettende vloeistof
 - PH-neutraal
 - Reiniger is geschikt voor gebruik met toiletpapier
12. Zeepdispenser met scrubzeep (geschikt voor op de gemeente werven)
- Lekkageproblemen uitgesloten
 - Door schoonmaak dienstverlener eenvoudig zelfstandig bij te vullen

- Buitenzijde is gemakkelijk klam vochtig af te nemen.
- Vervangbare uitgifte

13. Dispensers ten behoeve van zeep/shampoo t.b.v. de douches

- Lekkageproblemen uitgesloten
- Door schoonmaak dienstverlener eenvoudig zelfstandig bij te vullen
- Buitenzijde is gemakkelijk klam vochtig af te nemen.
- Vervangbare uitgifte

4.5 Vervanging huidige dispensers

De levering en plaatsing van de nieuwe dispensers is uiterlijk 1 augustus 2024 gereed.

De volgende punten zijn gedurende de implementatieperiode en bij tussentijdse vervanging gedurende de contractperiode van kracht:

- De te leveren dispensers zijn nieuw en vrij van fabricage- en materiaalfouten.
- De te leveren dispensers zijn gedurende de looptijd van het contract leverbaar.
- De te leveren dispensers worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd.
- De oude dispensers worden door de winnende dienstverlener gedemonteerd en afgevoerd.
- De dispensers worden gehangen op de plek van de huidige dispensers, tenzij de gemeente Westland anders bepaalt.
- Bij de montage van de nieuwe voorzieningen wordt boren van gaten zoveel mogelijk voorkomen. Boorgaten die zichtbaar blijven van de oude dispensers worden dichtgemaakt door de dienstverlener.

De implementatie vindt plaats vanaf 29 mei 2024. De startdatum van de overeenkomst is voor alle locaties 1 augustus 2024. De dienstverlener stemt het moment van demontage en montage af met de gemeente Westland dan wel het moment van overdracht van gedemonteerde dispensers. Uitgangspunt is dat er te allen tijde sanitaire voorzieningen geboden moeten worden. De gemeente Westland wordt hierin betrokken vanaf gunning van het contract

De kosten voor demontage en montage van de dispensers zijn voor rekening van de dienstverlener. Montage vindt op een degelijke en zodanige wijze plaats dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de bouwdelen waarop de voorzieningen worden bevestigd. Schade, welke te voorkomen was geweest bij adequate montage zal op kosten van dienstverlener hersteld worden.

4.6 Service en onderhoud

Van alle geplaatste sanitaire voorzieningen alsmede van de bijbehorende (na)vullingen en andere producten wordt verwacht dat deze goed functioneren. Structurele tekortkomingen met betrekking tot sanitaire voorzieningen of (na)vullingen leiden op verzoek van de gemeente Westland tot vervanging van de betreffende sanitaire voorzieningen. De kosten die voortvloeien uit de vervanging van deze voorzieningen zijn voor rekening van de dienstverlener.

De dienstverlener voert de benodigde servicebezoeken uit om de producten goed te laten functioneren. Uitvoering van de serviceronde wordt in overleg met de centrale contactpersoon van de gemeente Westland afgestemd. Toiletborstels worden minimaal tweemaal per jaar vervangen.

4.7 Vervoersmiddelen

Voor het bevoorraden van en het uitvoeren van onderhoud op de locaties wordt uitsluitend gebruik gemaakt van vervoersmiddelen die voldoen aan emissieklasse Euro V. Dit geldt voor alle voertuigen zowel tot 3.500 kg en alles boven de 3.500 kg.

4.8 Ergonomische en esthetische aspecten

De door de dienstverlener te leveren dispensers en artikelen voldoen minimaal aan de volgende ergonomische en esthetische aspecten. De dispensers en artikelen:

- zijn universeel. Onder universeel wordt verstaan “vergelijkbare uiterlijke uitstraling/ uiterlijk vertoon”;
- zijn makkelijk bedienbaar en navulbaar;
- worden op dezelfde hoogte geplaatst;
- worden zo geplaatst dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft;
- doormiddel van een klam vochtige microvezel doek te reinigen;
- zijn gebruiksvriendelijk, hierbij zijn hygiëne, veiligheid en betrouwbaarheid de kernbegrippen;
- zorgen voor een goede dosering waardoor verspilling wordt voorkomen, bijvoorbeeld een dosering is voldoende om de handen mee te wassen;
- zijn van hoogwaardige, slagvaste, duurzame, corrosievrije, brand vertragende materialen vervaardigd, hebben een lange levensduur, zijn duurzaam en zijn molestbestendig;
- stevige automaten waardoor storingen tot een minimum worden beperkt;
- zijn uitgevoerd met een voorraadvenster of -indicator (m.u.v. luchtverfrissers, afvalbakken, toiletborstelset etc.);
- worden bevestigd in de voeg van de tegels (reeds bestaande schroefgaten welke niet worden gebruikt worden netjes door de dienstverlener afgedicht).
- beschermen de producten tegen stof, vocht en bacteriën;
- zijn goed afsluitbaar met een uniforme sleutel en niet te openen door de gebruiker;
- maken geen gebruik van elektriciteit;
- RVS is voor alle voorzieningen niet toegestaan;
- alle voorzieningen moeten los van de vloer zijn.

5 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

Om het contract dynamisch te houden gedurende de samenwerking en concreet afspraken te maken om deze samenwerking te toetsen, hanteert de gemeente Westland enkele KPI's. Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Gemeente Westland schrijft een aantal vaste KPI's voor, maar vraagt de dienstverlener tevens een voorstel te doen, zie hiervoor het inschrijfdocument.

5.1 Audit inzake opvolging programma van eisen

Eenmaal per jaar kan, tenminste 6 maanden na ingang van het contract, een audit worden gehouden inzake opvolging programma van eisen. Tijdens deze audit wordt beoordeeld of de dienstverlener de eisen nakomt zoals ze zijn beschreven in het programma van eisen.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform programma van eisen

Nee niet conform programma van eisen

De resultaten van de audit worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand: (Totaal score / het totaal aan wegingsfactoren) x 10.

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00.

Aspecten die beoordeeld zijn met Nee moeten binnen 4 weken zijn opgelost en bij een volgende meting met Ja beoordeeld kunnen worden. Indien dit niet gehaald wordt, zal de meting als onvoldoende worden beoordeeld. Indien er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan. 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 onderwerpen worden na gunning afgestemd.

Gemeente Westland		Locatie				
		Nummer				
		Medw.				
		Datum				
Deskundige oordeel / Opvolging PVE						
	Ja	Nee	Weging	Score	Toelichting	
1			5	0		
2			5	0		
3			3	0		
4			4	0		
5			4	0		
6			2	0		
			23	0		
Eindscore minimaal een 9.0 conform PVE			Score cijfer	0.00	Paraaf medewerker:	
Deskundige oordeel / Opvolging kwaliteitsaspecten uit offerte						
Aspect	Ja	Nee	Toelichting			
1						
2						

5.2 Offerte dienstverlener

Na gunning kan de gemeente Westland op basis van de offerte van de dienstverlener twee extra KPI's benoemen. Welke twee KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan de gemeente Westland. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van het contract melden aan de dienstverlener.

De beoordeling van de KPI's uit de offerte van de dienstverlener vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen gesteld is, in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie.

Eenmaal per jaar wordt deze verificatie gehouden; deels tijdens het schoonmaakproces. De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja conform offerte dienstverlener

Nee niet conform offerte dienstverlener

Deskundige oordeel / Opvolging kwaliteitsaspecten uit offerte			
Aspect	Ja	Nee	Toelichting
1			
2			

Bij een Nee-oordeel beargumenteert de gemeente Westland de redenen van dit resultaat.