Bijlage B

Programma van Eisen Sanitaire voorzieningen

Deze bijlage beschrijft de eisen waaraan de aanbieding van de Inschrijvers moet voldoen. Alle gestelde eisen zijn minimumeisen. De Opdrachtgever wenst de volgende sanitaire voorzieningen, sanitaire verbruiksartikelen en sanitaire serviceproducten af te nemen bij de Opdrachtnemer:

Sanitaire voorzieningen	Sanitaire verbruiksartikelen	Sanitaire serviceproducten
Toiletrolhouder	Toiletpapier	Luchtverfrisser
Handdoekrolautomaat	Handdoekrol	Dameshygiënecontainer
Foamautomaat	Foam (zeep)	Toiletborstel- en houder
Vouwhanddoekautomaat	Vouwhanddoek	Luier- en incontinentiebox
Poetsrolhouders*	Poetsrol	Schoonloopmat
Toiletbrilreinigerdispenser	Toiletbrilreiniger	

**De poetsrolhouders zijn reeds aanwezig en eigendom van de Gemeente Katwijk*

Perceel 1

Het eerste perceel betreft alle permanente locaties van Opdrachtgever. In onderstaand overzicht zijn de adressen en daaronder de aantallen sanitaire voorzieningen per locatie weergegeven:

Locatie:	Adres:
Gemeentehuis	*Koningin Julianalaan 3, Katwijk*
Gemeentewerf	*Heerenweg 13-15, Katwijk*
Milieustraat	*Taanderstraat 1, Katwijk*
T' Kwadrant	*Schimmelpenninckstraat 10, Katwijk*
PG Boulevard	*Boulevard Zeezijde 27, Katwijk*
PG Tramstraat	*Tramstraat 53, Katwijk*
PG Princehaven	*Tramstraat 110, Katwijk*
Baarhuisje Blekerij	*Sijp 13, Katwijk*
Brugwachtershuisje	*Sandtlaan 2, Katwijk*
Boswachtershuisje	*Wassenaarseweg 152a, Katwijk*

Sanitaire voorziening	Gemeentehuis	Gemeentewerf	Milieustraat	T' Kwadrant	PG Boulevard
Toiletrolhouder	38	11	2	13	10
Toiletbrilreiniger	38	11	2	13	10
Toiletborstelhouder	38	11	2	13	10
Damesverbandcontainer	26	5	2	10	7
Vouwhanddoekautomaat	11	3	2	1	1
Handdoekrolautomaat	23	10	2	7	10
Foamautomaat	42	12	4	8	11
Luchtverfrisser	38	11	3	13	10
Luier- en incontinentiebox	3				3
Schoonloopmat		1	2		

Sanitaire voorziening	PG Tramstraat	PG Princehaven	Baarhuisje Blekerij	Brugwachtershuisje	Boswachtershuisje
Toiletrolhouder	1	4	1	1	4
Toiletbrilreiniger	1	4	1		
Toiletborstelhouder		4	1	1	4
Damesverbandcontainer		2			3
Vouwhanddoekautomaat		1	1		1
Handdoekrolautomaat		4	1	1	
Foamautomaat		4	2	1	3
Luchtverfrisser		4	2		
Luier- en incontinentiebox					
Schoonloopmat					

Perceel 2

Het tweede perceel betreft een tijdelijke locatie (*GOO – Gemeentelijke Opvanglocatie Oekraïne*) van Opdrachtgever. De einddatum van dit perceel is niet bekend. In onderstaand overzicht is het adres en zijn daaronder de aantallen voorzieningen weergegeven:

Locatie:	Adres:
Heerenhuys	*Overrijn 8, Katwijk*

Sanitaire voorziening	**Heerenhuys**
Toiletrolhouder	
Toiletbrilreiniger	
Toiletborstelhouder	
Damesverbandcontainer	17
Vouwhanddoekautomaat	
Handdoekrolautomaat	
Foamautomaat	
Luchtverfrisser	
Luier- en incontinentiebox	
Schoonloopmat	

Voor de locatie van perceel 2 geldt enkel de service voor de damesverbandcontainers, de overige voorzieningen en/of serviceproducten zijn hier niet van toepassing.

Programma van Eisen

De opdracht bestaat uit een 3 onderdelen. In onderstaande paragrafen worden deze beschreven:

1. **Levering, montage en onderhoud van sanitaire voorzieningen**
   - Het ter beschikking stellen van alle automaten, dispensers en muurbeugels;
   - De montage van alle automaten, dispensers en muurbeugels;
   - Onderhoud en garantie op de werking van de automaten, dispensers en muurbeugels;
   - Het geven van een vulinstructie aan de schoonmakers en medewerkers van de Opdrachtgever, die de sanitaire voorzieningen bijvullen (+/- 20 personen);
   - Het geven van een opfris vulinstructie op verzoek van de Opdrachtgever (+/- 1x per jaar);

Sanitaire voorzieningen	**Perceel 1**	**Perceel 2**
Toiletrolhouder	X	
Handdoekrolautomaat	X	
Foamautomaat	X	
Vouwhanddoekautomaat	X	
Poetsrolhouders*	X	
Toiletbrilreinigerdispenser	X	

**De poetsrolhouders zijn reeds aanwezig en eigendom van de Gemeente Katwijk*

2. **Levering van sanitaire verbruiksartikelen**
   - Het op afroep leveren van sanitaire verbruiksartikelen;
   - Het leveren van alle sanitaire verbruiksartikelen (zie onderstaande tabel) op de locatie van perceel 1: *Gemeentehuis, Koningin Julianalaan 3, Katwijk*
   - Het leveren van enkele sanitaire verbruiksartikelen (zie onderstaande tabel) op de locatie van perceel 2: *Heerenhuys, Overrijn 8, Katwijk*

Sanitaire verbruiksartikelen	Perceel 1	Perceel 2
Toiletpapier	X	X
Handdoekrol	X	
Foam (zeep)	X	
Vouwhanddoek	X	X
Poetsrol	X	
Toiletbrilreiniger	X	

3. Wisselen, reinigen en bijvullen van sanitaire serviceproducten

- Het wisselen of bijvullen van de sanitaire serviceproducten conform de afgesproken servicefrequentie per voorziening (zie onderstaande tabel);
- Het wisselen en reinigen van damesverbandcontainers;
- Het wisselen en reinigen van de luier- en incontinentieboxen;
- Het wisselen en reinigen van de schoonloopmatten;

Sanitaire serviceproducten	Frequentie	Perceel 1	Perceel 2
Luchtverfrisser	4x per jaar *(1x per kwartaal)*	X	
Dameshygiënecontainer	26x per jaar *(1x per 2 weken)*	X	X
Toiletborstel- en houder	2x per jaar *(1x per half jaar)*	X	
Luier- en incontinentiebox	26x per jaar *(1x per 2 weken)*	X	
Schoonloopmat	12x per jaar *(1x per maand)*	X	

Algemene eisen	
AE.01	De Opdrachtgever zal de betrokken sanitaire voorzieningen van Opdrachtnemer huren. De sanitaire voorzieningen blijven in eigendom van Opdrachtnemer, echter het gebruiksrecht ligt, zolang de sanitaire voorzieningen worden gehuurd, bij Opdrachtgever.
AE.02	De voorzieningen dienen af-fabriek te zijn en dus niet reeds eerder gebruikt. Een uitzondering hierop betreft de dameshygiënecontainers en luier- en incontinentieboxen. Deze dienen schoon en hygiënisch te zijn bij het omwisselen.
AE.03	De voorzieningen dienen gedurende de contracttermijn werkend en representatief te zijn.
AE.04	De Inschrijver dient 1 productlijn te hanteren in haar aanbieding voor alle locaties. Zo dienen de handdoekrolhouders op locatie gemeentehuis conform dezelfde lijn en kleur te zijn als op de overige locaties. Tevens dient de aangeboden lijn qua grootte en vorm passend te zijn in de bouwkundige situatie van de (sanitaire) ruimtes van de locaties.
AE.05	De voorzieningen dienen gedurende de contracttermijn leverbaar te zijn, dit geldt ook voor reparatieonderdelen.
AE.06	De kleur van voorzieningen binnen de productlijn dient metaal-kleur of zwart te zijn. Indien beide kleuren leverbaar zijn, wordt bij de gunning een keuze door de Opdrachtgever gemaakt.
AE.07	De voorzieningen met uitzondering van toiletborstelhouders, luchtverfrissers, damesverbandcontainers en luier- en incontinentieboxen dienen voorzien te zijn van een indicatievenster om de inhoud van de dispensers te controleren.
AE.08	De voorzieningen dienen afsluitbaar te zijn met een solide/betrouwbaar slot en zijn te gebruiken met een generieke sleutel. Er dienen voldoende sleutels aan het schoonmaakpersoneel van de Opdrachtgever verstrekt te worden.
AE.09	De voorzieningen dienen hangend aan de wand bevestigd te kunnen worden.
AE.10	De voorzieningen zijn van brandvrije en/of brandvertragende materialen gemaakt.
AE.11	De voorzieningen zijn representatief, degelijk en gebruiksvriendelijk.
AE.12	De voorzieningen zijn hygiënisch en eenvoudig schoon te maken.
AE.13	De voorzieningen dienen te zijn vervaardigd van materiaal welke krasvast is.
AE.14	De voorzieningen dienen te zijn vervaardigd van materiaal waarop vingertasten niet zichtbaar zijn.

AE.15	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het geven van een vulinstructie aan de schoonmakers en medewerkers van Opdrachtgever (20 personen).
AE.16	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het geven van een 'opfris' vulinstructie op verzoek van Opdrachtgever (1x per jaar).
AE.17	De Opdrachtgever dient maandelijks een verzamelfactuur te ontvangen van Opdrachtnemer, met daarin een specificatie per locatie. Deze factuur dient digitaal te worden aangeboden via digitalefacturen@katwijk.nl t.a.v. van facilitaire zaken.
Duurzaamheidseisen	
DE.01	Alle aangeboden voorzieningen dienen gemaakt te zijn van recyclebaar materiaal.
DE.02	Alle secundaire/tertiaire verpakkingen zijn gemaakt van gerecycled materiaal.
DE.03	Alle verbruiksartikelen dienen biologisch afbreekbaar te zijn.
DE.04	Alle aangebonden voorzieningen en verbruiksartikelen zijn geproduceerd of verkregen op een manier die het milieu en de natuur zo min mogelijk belast. Opdrachtnemer gebruikt niet meer verpakking dan noodzakelijk is voor een kwalitatief goede aanlevering van bestelde producten.
DE.05	Voor het vervoer van en naar de locatie van Opdrachtgever dient gebruik gemaakt te worden van voertuigen welke ten minste aan de Euro–VI (voertuigen zwaarder dan 3500 kg) of Euro-6 norm (voertuigen lichter dan 3500 kg) voldoen.
DE.06	Per 1 januari 2025 dienen alle vervoers- en transportbewegingen ten behoeve van uitvoering van de Overeenkomst uitstootvrij te zijn. Uitstootvrij betekent zonder uitlaatemissie van broeikasgassen, verontreinigende gassen en deeltjes. Dit geldt voor de voertuigcategorieën M1, M2, N1 en N2.
Personeel Opdrachtnemer	
PO.01	De servicemedewerker van Opdrachtnemer dient herkenbare bedrijfskleding te dragen. De kleding ziet er verzorgd en representatief uit.
PO.02	De servicemedewerker van Opdrachtnemer dient zich te houden aan de instructies en veiligheidsvoorschriften van Opdrachtgever en is vakbekwaam.
PO.03	De servicemedewerker van Opdrachtnemer voert werkzaamheden uit, vrij van alcohol, verdovende middelen en andere rij- en werk beïnvloedende middelen.
PO.04	De servicemedewerker van Opdrachtnemer dient te beschikken over een VOG. De VOG-verklaringen dienen bij aanvang van de werkzaamheden aanwezig te zijn.
PO.05	De servicemedewerker van Opdrachtnemer krijgt toegang tot het gebouw d.m.v. een bezoekerspas. Deze dient aan het einde van de dag ingeleverd te worden bij de receptie. De passen mogen nooit door personeel Opdrachtnemer aan derden worden afgegeven.
PO.06	Bij verlies van een bezoekerspas dient Opdrachtnemer direct contact op te nemen met Opdrachtgever.
Logistieke eisen	
LE.01	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het, in overleg met de huidige leverancier en Opdrachtgever, vervangen van de huidige voorzieningen.
LE.02	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het direct retour meenemen van verpakkingsmaterialen van de nieuwe voorzieningen.
LE.03	De voorzieningen dienen op dezelfde plaats te worden opgehangen als de huidige voorzieningen. Er moet zoveel mogelijk gebruikt gemaakt worden van de reeds aanwezige boorgaten in de muur.
LE.04	Het ophangen of plaatsen van de voorzieningen dient te verlopen volgens voorschrift van Opdrachtgever en dient in max. 1 aansluitende weken te worden gerealiseerd. Tijdens deze weken blijven alle sanitaire groepen vrij te gebruiken.
LE.05	De eventuele restauratiekosten (bijv. opvullen van huidige boorgaten die niet door Opdrachtnemer gebruikt worden) zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
LE.06	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het, na afloop van de contracttermijn, weer retour nemen van de voorzieningen.
LE.07	Het vervangen van navullingen gebeurt door het schoonmaakbedrijf van de Opdrachtgever (met uitzondering van de omschreven serviceproducten).
LE.08	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het afleveren van de sanitaire verbruiksartikelen op de locatie. De Opdrachtgever draagt zorg voor de verspreiding naar de sub-locaties.
LE.09	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bijvullen, ophalen en/of verwisselen van de serviceproducten op alle locaties.

Storingen en onderhoud	
ST.01	De Opdrachtgever wenst voorzieningen die 98% van de tijd dat de locatie voor gebruikers geopend is, functioneel zijn. Opdrachtnemer is en blijft te allen tijde verantwoordelijk voor een goede werking en uitstraling.
ST.02	De Opdrachtnemer beschikt over een storingsmeldpunt (digitaal én telefonisch) waar storingen, defecten en overige verzoeken gemeld kunnen worden.
ST.03	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het 1 keer per jaar uitvoeren van een preventieve onderhoudsronde aan de producten op functionaliteit en representativiteit. Onderhoud vindt plaats in overleg met Opdrachtgever.
ST.04	Indien voorzieningen en/of reparatieonderdelen niet meer leverbaar zijn, dient Opdrachtgever alle voorzieningen te vervangen door nieuwe voorzieningen.
ST.05	De Opdrachtgever ontvangt binnen 4 werkuren na melding, een ontvangstbevestiging van Opdrachtnemer met een terugkoppeling.
ST.06	De Opdrachtnemer draagt zorg dat storingen binnen 2 werkdagen (16 uur) na melding, door Opdrachtgever verholpen worden.
ST.07	De Opdrachtnemer voert onderhoud en reparaties kosteloos en in overleg met Opdrachtgever uit.
ST.08	De Opdrachtgever ontvangt van Opdrachtnemer een digitale werkbon na elke levering of bij werkzaamheden op één van de locaties van Opdrachtgever.
ST.09	De Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer vooraf als een levering- en/of serviceronde niet conform schema en contract kan worden uitgevoerd.
Voorraadbeheer	
VB.01	De voorraad van de verbruiksartikelen wordt beheerd door Opdrachtgever. Bestellingen kunnen digitaal op afroep bij Opdrachtnemer geplaatst worden.
VB.02	De voorraad met betrekking tot de serviceproducten wordt beheerd door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer zorgt voor het tijdig navullen of wisselen van de serviceproducten o.b.v. de afgesproken frequentie.
VB.03	De Opdrachtnemer draagt zorg voor een tijdige levering van verbruiksartikelen na bestelling door Opdrachtgever. Onder tijdig wordt verstaan, binnen 16 werkuren na bestelling.
VB.04	Absentie van het personeel mag in geen geval leiden tot het niet leveren van sanitaire verbruiksartikelen welke volgens de gestelde overeenkomst dienen plaats te vinden.
Toiletrolhouders en toiletpapier	
TH.01	De houders dienen geschikt te zijn voor twee rollen toiletpapier.
TH.02	De houders dienen naast elkaar (horizontaal) gepositioneerd te zijn.
TH.03	De houders dienen geschikt te zijn voor 2-laags tissue/papier.
TH.04	Het toiletpapier dient 2-laags gerecycled tissue/papier te zijn.
TH.05	Het toiletpapier dient minimaal ca. 100 uitgestrekte meter per rol te bevatten.
TH.06	Het toiletpapier dient aantoonbaar biologisch afbreekbaar- en milieuvriendelijk geproduceerd te zijn en is minimaal gecertificeerd met het EU Ecolabel.
Handdoekrolautomaat en handdoekrollen	
HA.01	De automaten dienen een gesloten systeem te zijn.
HA.02	De automaten dienen geschikt te zijn voor 100% (bio) kantoenen/linnen handdoekrollen.
HA.03	De automaten werken zodanig dat het gebruikte gedeelte automatisch oprolt na gebruik en hebben een gescheiden gedeelte voor het schone deel van de handdoekrol.
HA.04	De automaten dienen te zijn voorzien van een blokkering of afremmingsmechanisme voor de handdoekrol, om het verbruik te normaliseren.
HA.05	De handdoekrollen dienen minimaal 110 drogingen per rol mee te gaan.
HA.06	De handdoekrollen dienen een hoog absorberend vermogen te hebben.
HA.07	Scheurvorming en/of rafelvorming dient uitgesloten te worden.
Vouwhanddoekautomaat en vouwhanddoeken	
HA.01	De automaten dienen een gesloten systeem te zijn.
HA.02	De automaten dienen geschikt te zijn voor vouwhanddoeken met een Z-vouw.
HA.03	De vouwhanddoeken dienen gemaakt te zijn van 2-laags, 100% gerecycled tissuepapier.
HA.04	De vouwhanddoeken dienen biologisch afbreekbaar te zijn.
HA.05	De vouwhanddoeken dienen een hoog absorberend vermogen te hebben.

HA.06	De vouwhanddoeken dienen aantoonbaar biologisch afbreekbaar- en milieuvriendelijk geproduceerd te zijn en is minimaal gecertificeerd met het EU Ecolabel.
Foamautomaten en navullingen	
FA.01	De automaten dienen geschikt te zijn voor foam (schuim)-zeep.
FA.02	De automaten dienen non-touch te bedienen te zijn.
FA.03	De automaten dienen gebruik te maken van een navulbare flacon.
FA.04	De automaten dienen over een capaciteit van circa 1200 doseringen per navulling te beschikken.
FA.05	De automaten dienen lekvrij te zijn.
FA.06	De navulling dient ca. 1200 doseringen mee te gaan.
FA.07	De navulling dient huidvriendelijk en anti-allergeen te zijn.
FA.08	De navulling dient foam (schuim) –zeep te zijn.
FA.09	De navulling dient biologisch afbreekbaar te zijn.
Toiletbrilreinigerdispensers en reinigingsvloeistoffen	
SC.01	De dispensers dienen geschikt te zijn voor een reinigende en ontsmettende vloeistof dat verstuift kan worden ter reiniging van de toiletbril.
SC.02	De dispensers dienen bij voorkeur gebruik te maken van een navulbare flacon.
SC.03	De vloeistoffen dienen een desinfecterende werking te hebben.
SC.04	De vloeistoffen dienen PH-neutraal, huidvriendelijk en sneldrogend te zijn.
SC.05	De vloeistoffen dienen per navulling ca. 500 doseringen mee te gaan.
Luchtverfrissers	
LV.01	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het wisselen en/of bijvullen van de artikelen conform de afgesproken frequentie.
LV.02	De luchtverfrissers dienen op basis van verdamping te werken óf een elektronische (digitale) werking te hebben, dus geen mechanische werking.
LV.03	De luchtverfrissers dienen instelbaar te zijn op start- en eindtijd en sprayinterval.
LV.04	De luchtverfrissers dienen (automatisch) uit schakelbaar te zijn in de weekeinden.
LV.05	De luchtverfrissers dienen energievriendelijk te zijn m.b.t. het batterijgebruik.
LV.06	De luchtverfrissers dienen gebruik te maken van een navulbare flacon.
LV.07	De luchtverfrissers dienen geschikt te zijn voor een navulling dat geen drijfgassen zoals CFK's (chloorfluorkoolwaterstoffen) bevat en verspreidt.
LV.08	De navulling in de luchtverfrissers dient tijdig gewisseld te worden, aan de hand van het verbruik en conform de afgesproken frequentie.
LV.09	De navulling dient niet schadelijk voor de gezondheid van de gebruikers te zijn.
LV.10	De navulling dient geen vervuiling en/of aanslag achter te laten op de wanden en vloeren van de sanitaire ruimten.
Damesverbandcontainers	
DH.01	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het wisselen en reinigen van de containers conform de afgesproken frequentie.
DH.02	De containers dienen non-touch te openen zijn (met voet of sensor).
DH.03	De containers dienen voorzien te zijn van een geur neutraliserende vulling.
DH.04	De containers dienen geurdicht te zijn.
DH.05	De containers dienen bij het openen de inhoud te verbergen.
DH.06	De containers hebben een minimale inhoud van 14 liter.
DH.07	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ophalen van de vuile containers en het plaatsen van de schone containers in de toiletruimten van de betreffende locaties.
DH.08	Het omwisselschema van de containers dient standaard 26 maal per jaar te zijn.
DH.09	Het extra omwisselen op afroep dient mogelijk te zijn en dient binnen 2 werkdagen (16 uur) te worden uitgevoerd.
DH.10	De Opdrachtnemer dient rekening te houden met de samenstelling van de gebruikers. Dit houdt in dat Opdrachtnemer flexibel dient om te gaan met het aantal te leveren stuks.
Toiletborstels- en houders	
TB.01	De Opdrachtnemer dient nieuwe toiletborstels te plaatsen inclusief de houders (garnituur).
TB.02	De borstels worden 2 keer per jaar door Opdrachtnemer vervangen.
TB.03	De houders zijn passend voor de borstel en dienen afgesloten te zijn.

Luier- en incontinentieboxen	
LB.01	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het wisselen en reinigen van de containers conform de afgesproken frequentie.
LB.02	De containers dienen non-touch te openen zijn (met voet of sensor).
LB.03	De containers dienen voorzien te zijn van een geur neutraliserende vulling.
LB.04	De containers dienen geurdicht te zijn.
LB.05	De containers dienen bij het openen de inhoud te verbergen.
LB.06	De containers hebben een minimale inhoud van 14 liter.
LB.07	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ophalen van de vuile containers en het plaatsen van de schone containers in de toiletruimten van de betreffende locaties.
LB.08	Het omwisselschema van de containers dient standaard 26 maal per jaar te zijn.
LB.09	Het extra omwisselen op afroep dient mogelijk te zijn en dient binnen 2 werkdagen (16 uur) te worden uitgevoerd.
LB.10	De Opdrachtnemer dient rekening te houden met de samenstelling van de gebruikers. Dit houdt in dat Opdrachtnemer flexibel dient om te gaan met het aantal te leveren stuks.
Schoonloopmatten	
SM.01	De schoonloopmatten dienen geschikt te zijn om het inlopen, vocht en vuil te verminderen.
SM.02	De schoonloopmatten dienen slijtvast te zijn.
SM.03	De schoonloopmatten dienen te zijn voorzien van een antislip onderkant en een rubberen zijkant.
SM.04	De schoonloopmatten dienen minimaal 1 keer per maand omgeruild te worden voor een schoon/nieuw exemplaar door Opdrachtnemer.
SM.05	Schoonloopmat A dient een minimale grootte te hebben van 083 x 125 cm. Lichte afwijkingen in verband met merken/inschrijvers zijn toegestaan.
SM.06	Schoonloopmat B dient een minimale grootte te hebben van 090 x 150 cm. Lichte afwijkingen in verband met merken/inschrijvers zijn toegestaan.
SM.07	Schoonloopmat C dient een minimale grootte te hebben van 116 x 135 cm. Lichte afwijkingen in verband met merken/inschrijvers zijn toegestaan.
Communicatie	
CM.01	Alle communicatie dient centraal te verlopen via facilitair@katwijk.nl. Dit betreft storingen/onderhoud, werkbonnen, aanmelden bezoek en overig contact ten aanzien van dienstverlening.
CM.02	Vier keer per jaar vindt er een operationeel-tactisch overleg plaats. Tijdens dit overleg wordt gesproken over de voortgang in kwaliteit op locatieniveau, de algemene voortgang (bijv.: planning van werkzaamheden) en de mogelijke mutaties in het bestek.
CM.03	Eén keer per jaar vindt er een strategisch overleg plaats. Tijdens dit overleg wordt gesproken over de algemene voortgang van de dienstverlening, de contractueel overeengekomen afspraken, de contracttermijn en de laatste trends en ontwikkelingen.
CM.04	Opdrachtnemer dient van de overleggen een gespreksverslag op te stellen per overleg, dat binnen vijf werkdagen bij Opdrachtgever wordt aangeleverd.
CM.05	De Opdrachtnemer dient elk kwartaal (zonder meerkosten) voorafgaand aan het operationeel-tactisch overleg een managementrapportage op te leveren aan Opdrachtgever, waarin minimaal de volgende onderdelen beschreven staan: - Overzicht van storingen en klachten op objectniveau - Overzicht van aantal en soort dispensers op objectniveau - Overzicht van afgenomen verbruiksartikelen op objectniveau - Overzicht van onderhouds- en servicemomenten - Overige actiepunten en bijzonderheden
CM.06	De Opdrachtnemer dient een digitaal dashboard (werkomgeving) beschikbaar te stellen, waar alle storingen/klachten, contractinformatie, verbruik/leveringen en onderhoudsmomenten te raadplegen zijn voor Opdrachtgever.