
PROGRAMMA VAN EISEN

AQUON



Inhoud

1	RESTSTOFFEN UITGANGSPUNTEN.....	3
1.1	Werkbare dagen en openingstijden	3
1.2	Werktijden	4
1.3	Type afvalstromen	4
1.4	Afvalinzameling op de werkplek	4
1.5	AFVALINZAMELING laboratoria	5
1.6	Opslag op het terrein (Houten).....	5
1.7	Opslag in het gebouw (Houten).....	5
1.8	Contractmutaties	5
1.9	in gebruik name nieuwe locatie.....	6
2	PERSONEEL EN ORGANISATIE.....	7
2.1	Personeel	7
2.2	Bedrijfskleding	7
2.3	Veiligheid	7
2.4	Schade.....	7
3.	COMMUNICATIE	8
3.1	NEDERLANDSE taal.....	8
3.2	Overleg tussen opdrachtgever en dienstverlener	8
3.3	Managementinformatie.....	9
3.4	Bereikbaarheid bij calamiteiten.....	9
4	(KRITIEKE) PRESTATIE INDICATOREN (KPI)	10

1 RESTSTOFFEN UITGANGSPUNTEN

1.1 WERKBARE DAGEN EN OPENINGSTIJDEN

AQUON is op Werkdagen geopend van 06.00 uur tot 23.00 uur, zie ook het overzicht in tabel 1. De gebouwen worden 's ochtends geopend door de beveiligingsorganisatie en wordt door hen 's avonds ook weer gesloten. In de lente en zomer kan het voorkomen dat de werkzaamheden in de kantoren en laboratoria buiten de openingstijden worden uitgevoerd omdat bijvoorbeeld de kwaliteitsmetingen van openzwemwater op de kortst mogelijke termijn aan de waterschappen moet worden gerapporteerd. Dat heeft ook consequenties voor de steunpunten in Dordrecht, Zoeterwoude en Den Bosch, waar monsters nog tot laat 'kunnen worden binnengebracht'.

Locatie	Openingsdagen		Openingstijden	Gesloten op
Houten	Maandag vrijdag	t/m	06.00 tot 23.00 uur	Nieuwjaarsdag, tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, tweede Pinksterdag, beide Kerstdagen en de dag waarop de verjaardag van de koning wordt gevierd.
Dordrecht	Maandag vrijdag	t/m	07.00 tot 19.00 uur	Nieuwjaarsdag, tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, tweede Pinksterdag, beide Kerstdagen en de dag waarop de verjaardag van de Koning wordt gevierd.
Zoeterwoude	Maandag vrijdag	t/m	07.00 tot 19.00 uur	Nieuwjaarsdag, tweede Paasdag, Hemelvaartsdag, tweede Pinksterdag, beide Kerstdagen en de dag waarop de verjaardag van de Koning wordt gevierd.
Den Bosch	Maandag	t/m	07.00 tot 19.00 uur	Nieuwjaarsdag, tweede P2aasdag,

	vrijdag		Hemelvaartsdag, tweede Pinksterdag, beide Kerstdagen en de dag waarop de verjaardag van de Koning wordt gevierd.
--	---------	--	--

TABEL 1: OVERZICHT OPENINGSDAGEN LOCATIES AQUON

De dagen waarop AQUON gesloten is, kunnen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van het contract worden deze data door de Opdrachtgever tijdig gecommuniceerd. In de calculatie is rekening gehouden met bovengenoemde sluitdagen.

1.2 WERKTIJDEN

De werkzaamheden op locaties van AQUON voor het uitvoeren van deze dienst vinden uitsluitend plaats gedurende openingstijden van AQUON. Het ophalen van afval vanaf de locatie in Houten kan plaatsvinden tussen 0800 uur 's ochtends en 1400 uur 's middags. Omdat na 1400 uur de 'monsters' geleverd worden kan de leverancier in middag het afval niet ophalen. Voor de overige locaties geldt dat het moment van inzamelen in onderling overleg bepaald kan worden.

1.3 TYPE AFVALSTROMEN

Het primaire proces van AQUON zorgt ervoor dat er chemische afvalstromen vrijkomen naast de meer reguliere afstromen die voortkomen uit de kantoorwerkzaamheden. In het prijzenblad treft u een overzicht van het aantal verschillende type afvalstoffen, waarbij een indicatie is weergegeven van de hoeveelheid van deze afvalstroom.

Daarnaast geldt voor beide locaties dat er regulier afval vrijkomt, te weten:

- Restafval.
- Papier.
- Karton.
- Plastic.
- Klein Chemisch zoals een defecte printer of PC.

Van deze afvalstromen zijn geen aantallen bekend en dienen door de dienstverlener te worden geschat op basis van het aantal werknemers. In de toekomst wenst AQUON dit inzicht wel te hebben en daarom heeft zij dit beschreven in hoofdstuk 4 bij de KPI's.

1.4 AFVALINZAMELING OP DE WERKPLEK

Het verzamelen en verplaatsen van afval vanaf de laboratoria en werkplekken naar de milieustraat vindt plaats door AQUON- medewerkers of door de schoonmaakmedewerkers. AQUON heeft op al haar locaties afvalinzamelbakken staan waar de medewerkers van AQUON het afval gescheiden in aanbieden.

1.5 AFVALINZAMELING LABORATORIA

Voor het inzamelen van afval vanaf de laboratoria zijn specifieke inzamelbakken gewenst. Deze inzamelbakken, moeten worden opgenomen in de (eenheids)prijs van de verschillende afvalstromen. AQUON verwacht van de opdrachtnemer dat zij AQUON hierin adviseert.

1.6 OPSLAG OP HET TERREIN (HOUTEN)

Op de locatie in Houten wordt op het terrein een 'milieustraat' ingericht waar verschillende afvalcontainers en 'inzamelpunten' opgesteld kunnen worden. AQUON heeft bij het ontwerp van de milieustraat rekening gehouden met onderstaande opslagvoorzieningen en afvalstromen. AQUON gaat er vanuit de opslagvoorzieningen door de Opdrachtnemer geleverd worden en zo optimaal mogelijk wordt aangepast bij het verwacht volume van het soort afval.

Opslagvoorziening	Afvalstroom
Container	Restafval
Gascontainer	Papier en karton
Container	Glas
Inzamelbakken	Slib en vervuild glas
Bigsaver	Oplosmiddelen

Tabel XX

AQUON heeft op de milieustraat een 400 volt aansluitvoorziening gerealiseerd voor een eventuele perscontainer.

1.7 OPSLAG IN HET GEBOUW (HOUTEN)

AQUON heeft een ruimte gereserveerd voor het opslaan van zuren en basen in speciale opvangbakken. Ook hiervoor geldt dat AQUON ervanuit gaat dat de leverancier de juiste opslag voorzieningen levert om deze reststromen zo optimaal mogelijk op te slaan.

1.8 CONTRACTMUTATIES

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties of wijzigingen binnen de locaties kan de omvang van het contract wijzigen, zoals opgenomen in de herzieningsclausule in paragraaf 1.2.6 van de aanbestedingsleidraad. De dienstverlener treedt hierin flexibel op. De dienstverlener kan geen rechten ontleen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract maakt de opdrachtgever dit minimaal zes weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de dienstverlener. Hierdoor kan de dienstverlener eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.

De opdrachtgever houdt mutaties als gevolg van gebouw-/ruimtwijzigingen of programma-/frequentiewijzigingen periodiek bij. Deze mutaties kunnen leiden tot meer- of minderwerk en worden periodiek verrekend met de dienstverlener. Na wederzijdse overeenstemming over het meer- of minderwerk vindt achteraf verrekening plaats met de dienstverlener.

De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum (datum waarop de feitelijke wijziging heeft plaatsgevonden) verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen kengetallen en tarieven. De dienstverlener ontvangt de verzoeken tot mutatie schriftelijk (waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt de dienstverlener een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring en ondertekening van dit overzicht ontvangt de dienstverlener een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.

Deze mutatieprocedure heeft tot doel de overeenkomst actueel te houden voor zowel opdrachtgever als dienstverlener. Het signaleren van mutaties is een gezamenlijke verantwoordelijkheid van de opdrachtgever en de dienstverlener. Vanuit kostenbeheersing is een proactieve rol van de dienstverlener hierin vereist.

1.9 IN GEBRUIK NAME NIEUWE LOCATIE

Per 02 augustus 2024 neemt AQUON haar nieuwe locatie in Houten in gebruik. Na gunning wordt de dienstverlener verzocht om samen met de Opdrachtgever deze locatie in Houten te bekijken en gezamenlijk te beoordelen welke middelen en voorzieningen benodigd zijn voor een goede en veilige opslag van de verschillende reststromen.

Per 01 januari 2025 worden de satelliet locaties aan het contract van de dienstverlener toegevoegd. Tot die tijd worden deze locaties door de huidige dienstverlener geserviced.

2 PERSONEEL EN ORGANISATIE

2.1 PERSONEEL

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat personeel dat voor deze opdracht wordt ingezet aan alle wettelijke voorschriften voldoet. Alle personeel van de dienstverlener die werkzaam is bij de opdrachtgever, beheersen de Nederlandse of Engelse taal.

Het afvoeren, verwerken en vernietigen van het afval dient door Opdrachtnemer zelf te worden uitgevoerd. Deze taken worden gezien als kritieke taken, waarvoor Opdrachtgever eist dat die door Opdrachtnemer zelf worden verricht.

2.2 BEDRIJFSKLEDING

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door de opdrachtgever goedgekeurde, herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding te dragen, inclusief eventueel vereiste beschermingsmiddelen. Het dragen van caps en muziekspelers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding is de opdrachtgever gerechtigd betrokken persoon direct en permanent de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.

2.3 VEILIGHEID

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheid- en milieuvoorschriften. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de dienstverlener op de locatie(s) van de opdrachtgever worden na gunning verstrekt zodat de dienstverlener in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.

Om reden van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan de opdrachtgever voor alle op het project ingezette werknemers. De dienstverlener zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Onveilige situaties op de locatie(s) van de opdrachtgever worden direct gemeld aan de contactpersoon van de opdrachtgever.

2.4 SCHADE

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op de dienstverlener verhaald. De dienstverlener meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid aan de opdrachtgever.

3. COMMUNICATIE

3.1 NEDERLANDSE TAAL

Met de schoonmaakmedewerkers is communicatie in zowel geschreven als gesproken woord mogelijk in het Nederlands. Direct leidinggevendens beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift goed.

3.2 OVERLEG TUSSEN OPDRACHTGEVER EN DIENSTVERLENER

De communicatie tussen Opdrachtgever en dienstverlener vindt plaats op de volgende niveaus:

- Strategisch
- Tactisch
- Operationeel

De dienstverlener draagt zorg voor schriftelijke verslaglegging van alle overlegvormen en levert dit binnen vijf Werkdagen op aan de Opdrachtgever.

De verschillende overleggen vinden volgens de volgende frequentie plaats.

Soort overleg	Frequentie	Aanwezigen	Onderwerpen
Strategisch	Jaarlijks – tweede half jaar	Adviseur Huisvesting en Facilitair AQUON Strategisch contactpersoon dienstverlener	• Kwaliteit van de dienstverlening • Score KPI's • Indexatie • Escalatieonderwerpen • Ontwikkeling AQUON en dienstverlener • Jaarplanning
Tactisch	Jaarlijks – eerste half jaar	Adviseur Huisvesting en Facilitair AQUON Tactisch contactpersoon dienstverlener	• Kwaliteit van de dienstverlening • Jaarplanning en jaarplan • Inzet medewerkers • Score KPI's
Operationeel	Ieder kwartaal per locatie	Facilitair Medewerker AQUON Voorman- vrouw	• Voortgang werkzaamheden • Actie- en besluitenlijst • Extra opdrachten

		dienstverlener	
--	--	----------------	--

TABEL 2: OVERZICHT OVERLEGMOMENTEN

3.3 MANAGEMENTINFORMATIE

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

De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

3.4 BEREIKBAARHEID BIJ CALAMITEITEN

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van de Opdrachtgever is de dienstverlener binnen vier uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uit te voeren werkzaamheden. Indien aan deze procedure kosten zijn verbonden, specificeert de dienstverlener dit in haar Inschrijving.

4 (KRITIEKE) PRESTATIE INDICATOREN (KPI)

AQUON heeft de ambitie om voor deze dienst een partner te selecteren in plaats van een leverancier om invulling te kunnen geven aan het begrip partnerschap.

AQUON verstaat onder partnerschap *‘het vermogen van organisaties en mensen om kennis, middelen en menskracht met elkaar te delen om zo gezamenlijk een onderscheidende bijdrage te leveren aan steeds complexer wordende (organisatie en maatschappij) vraagstukken’*.

AQUON wenst hier tijdens de uitvoering van het contract actief invulling aan te geven en heeft daar bij het opstellen van de succesfactoren en Prestatie indicatoren rekening mee gehouden. Voor al haar dienstverleningsovereenkomsten hanteert zij de succesfactoren, kwaliteit, verbondenheid en duurzaamheid. Deze succesfactoren krijgen vervolgens per dienst specifieke Prestatie indicatoren toebedeeld.

Kwaliteit heeft betrekking op de uitvoering van de dienstverlening en de samenwerking. Het vormt het fundament van het partnerschap. Vraag (AQUON) en aanbod (partner) moeten in lijn zijn met elkaar zodat aan de verwachtingen voldaan kan worden.

Verbondenheid gaat over het delen van kennis en inzichten met elkaar om de dienstverlening (voor de medewerkers van beide organisaties) te verbeteren. Zijn er verbeteringen door te voeren in het programma van uitvoering? Worden de werkzaamheden nog steeds op de juiste manier/ op het juist moment uitgevoerd?

Duurzaamheid gaat over het beperken van de schade aan de omgeving als gevolg van de uitvoering van werkzaamheden. Als geen ander zien wij iedere dag de omgeving om ons heen veranderen als gevolg van ons handelen. Nieuwe inzichten en andere manieren van werken kunnen deze ‘schade’ beperken. Wij roepen onze partners dan ook op om samen met ons stappen te zetten op dit gebied.

Succesfactor	Prestatie indicator	Meetsysteem	Goedkeurgrens	Waarde
Kwaliteit	Interne kwaliteitsmeting toont aan dat de dienstverlening volgens de norm is uitgevoerd.	De betrokken AQUON medewerkers beoordelen of de dienstverlener haar werkzaamheden op tijd en volgens de juiste afspraken uitvoert (dit wordt na gunning verder geconcretiseerd a.d.h.v. een vragenlijst).	De medewerkers van AQUON beoordelen dit met een voldoende. (Uitstekend, goed, voldoende, matig, slecht)	30%
Kwaliteit	Externe kwaliteitsmeting (door de dienstverlener) toont aan	Kwaliteitsmanagementsysteem van de dienstverlener.	De beoordeling laat zien dat de dienstverlening een	50%

	dat de dienstverlening volgens de norm is uitgevoerd.		goed scoort. (Uitstekend, goed, voldoende, matig, slecht)	
	Facturen zijn correct (juiste voorwaarden) en op tijd.	Factuurcontrole AQUON	Juiste kenmerken Juiste tarieven Op tijd	10%
	Mutaties in de dienstverlening worden tijdig verwerkt	Gespreksverslag/ werkprogramma	Binnen 10 werkdagen na het verzoek	10%
Verbondenheid	De (betrokken) medewerkers van AQUON waarderen de dienstverlening met een rapportcijfer 7.	Medewerkers tevredenheidsonderzoek (MTO) AQUON	7 of hoger	25%
	De (betrokken) medewerkers van de leverancier waarderen de dienstverlening met een rapportcijfer 7.	Klanttevredenheidsonderzoek (KTO) AQUON	7 of hoger	25%
	Op operationeel (4) tactisch (1) en strategisch (1) niveau vinden de geplande gesprekken plaats om elkaar te informeren en om te kunnen bijsturen.	Gespreksverslagen	Alle overleggen hebben plaatsgevonden Juiste en tijdige registratie	50%
Duurzaamheid	De partner presenteert tenminste 1 verbeter-, innovatie voorstel per jaar.		1 voorstel per jaar	100%

TABEL 3: SPECIFICATIE SUCCESFACTOREN

Toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele contractperiode. Ieder Contractjaar stellen AQUON en de dienstverlener in gezamenlijk overleg de KPI's en bijbehorende normen bij en vast.

Doel van de KPI's is het monitoren, bijsturen en aanpassen van de dienstverlening en te kunnen beoordelen of er sprake is van een optimale dienstverlening en samenwerking tussen AQUON en de dienstverlener. Afhankelijk van de resultaten van de diverse KPI's worden verbeterplannen opgesteld om zo te kunnen borgen dat vastgestelde doelen worden gerealiseerd.