

Bijlage 5 - Programma van eisen sanitaire voorzieningen

Algemene eisen (A)

1. Opdrachtgever zal de betrokken hardware van opdrachtnemer leasen. De hardware blijft in eigendom van opdrachtnemer. Het gebruikersrecht ligt, zolang de hardware worden geleased, bij de opdrachtgever.
2. Binnen de onderhavige leaseconstructie ligt het risico van mogelijke vervanging van de geleverde hardware door slijtage, ouderdom of niet functioneren van de geleverde hardware volledig bij opdrachtnemer (uitgezonderd molest).
3. Opdrachtgever leaset te allen tijde volledige, functionerende en veilige hardware. Indien een hardware niet langer functioneert of veilig is en tevens niet valt te repareren, dient opdrachtnemer deze binnen twee (2) werkdag te vervangen door een nieuw, gelijk sanitaire apparaat.
4. Aan de in de aanbestedingsleidraad genoemde aantallen en locaties kunnen geen rechten worden ontleend.
5. Opdrachtgever is niet gebonden aan minimale of maximale afname van de producten gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. Bij eventuele inkrimping dient opdrachtgever een kosteloze terugname van de hardware te garanderen. Contractuitbreiding dient onder dezelfde condities, als bij de inschrijving aangegeven, te gebeuren.
6. De demontagekosten van de hardware bij contractmutatie en bij contractbeëindiging van de raamovereenkomst zijn opgenomen in de integrale (all-in) tarieven.

Logistieke eisen (B)

1. Opdrachtnemer levert de hardware gebruiksklaar op. Hierbij hoort ook de montage van de nieuwe hardware en het testen ervan.
Demontage van de huidige hardware vindt volgens afspraak plaats door onze huidige leverancier.
2. Bij beëindiging van deze nieuwe raamovereenkomst draagt opdrachtnemer zorg voor het – op een zo duurzaam mogelijke wijze – verwijderen en bij voorkeur recyclen van de hardware.
3. De bevoorrading vindt plaats gedurende openingstijden van de gemeentelijke locaties.
4. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het wisselen van hygiënecontainers, schoonloopmatten, geurdispensers, batterijen en eventuele andere niet-dagelijkse vervangingen overeenkomstig de afgesproken frequentie (zoals opgenomen in het prijzenblad, bijlage 3), tenzij opdrachtgever aanvullende wensen heeft.
5. Foutieve of nagelaten leveringen wordt binnen één (1) dag na melding door opdrachtgever gecorrigeerd en alsnog correct geleverd. Eventuele extra kosten zijn geheel voor rekening van opdrachtnemer.
6. Opdrachtgever legt de verantwoordelijkheid voor het voorraadbeheer van de benodigde disposables volledig neer bij opdrachtnemer.
7. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgend dat er te allen tijde voldoende voorraad van de disposables behorende bij de hardware is op alle locaties van opdrachtgever.
8. Opdrachtnemer moet decentrale levering tot op locatieniveau garanderen. Op elke locatie dient opdrachtnemer de levering tot op de daarvoor bestemde opslagruimte te laten plaatsvinden.
9. Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan.
Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan.
Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase).

Service-eisen (C)

1. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het operationeel houden van de hardware.
2. Opdrachtnemer is voor het melden van storingen, klachten, vragen, mutaties en dergelijke tijdens kantooruren bereikbaar, zowel telefonisch als per e-mail.
3. Digitale meldingen vanuit het Digitaal ServicePunt van gemeente Roermond worden rechtstreeks door opdrachtnemer verwerkt en zo efficiënt mogelijk opgevolgd en afgehandeld.
4. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de door opdrachtnemer uitgevoerde servicewerkzaamheden adequaat worden gedocumenteerd.
5. Opdrachtgever lost eenvoudige storingen (bijvoorbeeld een vastzittende handdoekrol) zelf op aan de hand van de, door de opdrachtnemer, verstrekte handleidingen en instructies.
6. Opdrachtnemer lost overige storingen, reparaties en/of defecten uiterlijk binnen één (1) werkdag op, te rekenen vanaf moment melding door opdrachtgever. Daarbij wordt een werkdag gedefinieerd als een termijn van 24 uur na storingsmelding binnen reguliere werkdagen (van maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot en met 17.00 uur). Weekenden en feestdagen worden hierin niet meegerekend als werkdagen.
7. Een kapot of versleten, niet werkende hardware (ook niet werken na een servicebeurt) moet binnen twee (2) werkdagen worden vervangen door een nieuw, gelijke hardware. Daarbij wordt een werkdag gedefinieerd als een termijn van 24 uur na storingsmelding binnen reguliere werkdagen (van maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot en met 17.00 uur). Weekenden en feestdagen worden hierin niet meegerekend als werkdagen.
8. Opdrachtgever verstaat onder service ook het tijdig en periodiek ophalen van de geleverde damesverbandcontainers, incontinentie boxen en handdoekrollen. Opdrachtnemer dient, rekening houdende met de minimale gestelde eisen, de navolgende service te verlenen:

Periodiek legen en ophalen van de damesverbandcontainers en incontinentie boxen

- Minimaal éénmaal per vier (4) weken, waarbij de hygiëne van de gebruikers gewaarborgd blijft.
- Indien opdrachtgever van mening is dat opdrachtnemer de damesverbandcontainers en incontinentie boxen niet afdoende leegt en ophaalt, is opdrachtgever bevoegd de frequentie welke opdrachtnemer hanteert voor het legen en ophalen van de damesverbandcontainers en incontinentie boxen eenzijdig te verhogen.

Periodiek ophalen van de vuile katoenen handdoekrollen

- Alle katoenen handdoekrollen welke als vuil door de schoonmaakmedewerker zijn vervangen door schone katoenen handdoekrollen dienen binnen twee (2) weken door opdrachtnemer van de betreffende locatie te worden opgehaald.

De kosten van de service zijn in de vaste all-in prijzen opgenomen.

9. Onderhoud, reparatie en vervanging van de hardware worden door de opdrachtnemer uitgevoerd zonder meerkosten.
10. Alle onderdelen dienen gedurende de gehele contractperiode te kunnen worden geleverd dan wel nageleverd. Dit geldt ook voor reparatieonderdelen, reserveonderdelen en navullingen.

Onderhoudseisen (D)

1. Opdrachtgever legt de verantwoordelijkheid voor de periodieke uitvoer van onderhoud aan alle geleverde hardware volledig neer bij de opdrachtnemer. Het is immers opdrachtnemer die de eigen hardware het beste kent.
2. Het periodieke onderhoud dient zo ingericht te zijn dat vervanging van de geleverde sanitaire apparatuur tot een minimum beperkt blijft.
3. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de door opdrachtnemer uitgevoerde onderhoudswerkzaamheden adequaat worden gedocumenteerd.
4. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor dat, indien er twijfels zijn bij de frequentie van het onderhoud, zoals dit door opdrachtnemer is aangegeven, opdrachtgever dit eenzijdig kan wijzigen

en de onderhoudsfrequentie van opdrachtnemer kan verhogen. Opdrachtnemer kan voor een dergelijke intensivering van het onderhoud geen extra kosten in rekening brengen. Inschrijver dient te calculeren op basis van een realistische onderhoudsfrequentie.

5. De kosten voor onderhoud zijn opgenomen in de vaste all-in prijzen.

Managementinformatie (E)

1. Opdrachtgever verlangt in de derde week na afloop van ieder kwartaal een managementrapportage in Word of Excel van de opdrachtnemer. De onderwerpen worden in overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer nader bepaald, maar bevatten ten minste een overzicht met de volgende kwalitatieve en kwantitatieve informatie:
 - Overzicht van de geleasede hardware per locatie;
 - Verbruikscijfers van de disposables per locatie (inclusief opmerkelijke afwijkingen);
 - Aantal wisselingen van de damesverbandcontainers en de hygiëne boxen per locatie;
 - Aantal wisselingen van de handdoekrollen per locatie;
 - Service- en/of onderhoudswerkzaamheden die zijn uitgevoerd, met uitleg over de uitgevoerde acties, het resultaat en eventuele adviezen voor de toekomst per locatie;
 - Totale omzet (cumulatief per kwartaal);
 - Het aantal klachten inclusief de reden van de klacht en doorlooptijd, uit gespecificeerd naar locatie;
 - Doorlooptijden t.b.v.(de)montage van hardware en service- en/of onderhoudswerkzaamheden;
 - Overzicht van de KPI's en behaalde normen.
 - Wel/niet behaalde kwalitatieve en kwantitatieve dienstverleningsnormen/eisen/afspraken.

De rapportage komt overeen met de gefactureerde aantallen en wordt digitaal per mail aan opdrachtgever gestuurd.

Algemene eisen ten aanzien van de hardware (F)

De hardware is:

1. Gemaakt van corrosievrije en recyclebare materialen.
2. Heeft een uitvoering en uitstraling die passend is bij de betreffende locatie van de opdrachtgever.
3. Goed afsluitbaar en niet te openen door de gebruiker.
5. Duurzaam (geschikt om de gehele voorzienbare contractperiode te kunnen functioneren; zowel qua gebruik als visueel) en veilig (voorzien van afgeronde hoeken).
6. Gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst voorradig en leverbaar.
7. Voor aansturing niet afhankelijk van elektriciteit. Met uitzondering van de damesverbandcontainer en eventueel geurdispenser mag de hardware geen gebruik maken van batterijen.
8. Vandalisme bestendig.
9. Bij aanvang van deze samenwerking nieuw en vrij van materiaal- en fabricagefouten.
10. Brandvertragend.
11. Slijtvast en voorzien van een glad oppervlak.
12. Beschermt de disposable tegen stof, vocht en bacteriën.
13. Representatief, tijdloos en strak, duurzaam en eenvoudig te reinigen.
14. Niet storingsgevoelig.
15. Niet vingervlekkengevoelig.
16. Kras- en kleurvast.
17. Qua maatvoering gangbaar in de omgeving van de opdrachtgever.
18. Mag geen schade aanbrengen aan wanden en tegels bij het openen.

19. Modulair opgebouwd, d.w.z. zodanig geconstrueerd dat delen of onderdelen onafhankelijk van elkaar vervangen kunnen worden zonder daarbij het hele product te hoeven vervangen.
20. Gedurende de gehele looptijd van de raamovereenkomst na te bestellen.

Algemene eisen ten aanzien van de bevestiging van de hardware (G)

1. Hardware dient nauwkeurig en op dezelfde plaats te worden opgehangen, tenzij in overleg met opdrachtgever anders wordt bepaald.
2. De ophangbevestiging van de hardware dient zoveel als mogelijk gemonteerd te worden via de huidige (boor)gaten in de muur. Het boren van nieuwe gaten mag niet, tenzij opdrachtgever hier vooraf schriftelijke toestemming voor heeft gegeven. Boorgaten mogen niet zichtbaar zijn. Mocht er besloten worden gaten bij te boren zijn, dan zijn deze boorwerkzaamheden geheel voor risico van de opdrachtnemer.

Specifieke eisen ten aanzien van de hardware locatie specifiek (H)

Stadhuis:

1. De hardware en disposables voor het Stadhuis dient te passen bij de look en feel van de opgefriste toiletgroepen. Zie voor een impressie bijlage 10.
2. De hardware voor het Stadhuis dient een moderne uitstraling te hebben en dient of volledig zwart te zijn of volledig RVS-look.

Overige locaties:

1. De hardware voor de overige locaties dient te passen bij de look en feel van de locaties.
2. Voor alle overige locaties dienen dezelfde hardware en disposables te worden aangeboden.

Algemene eisen ten aanzien van de disposables (I)

1. De disposables zijn eenvoudig en efficiënt te vervangen.
2. De disposables zijn milieuvriendelijk geproduceerd en verpakt.
3. Het gebruik van de disposables is veilig en comfortabel.

Eisen ten aanzien van de damesverbandcontainer (DVC) (J)

1. De DVC dient minimaal een bacterie werende en geurmaskerende inhoud te bevatten. Er mag sprake zijn van geur neutraliserende korrels. De korrels dienen 100% biologisch afbreekbaar te zijn
2. De boxen zijn voor de gebruikers op een hygiënische manier te openen waarbij inkijk niet mogelijk is.
In verband met beperkte ruimte is bediening middels voetpedaal niet toegestaan.
3. De DVC dient aan de wand bevestigd te kunnen worden.
4. De frequentie van het ledigen, omwisselen of vervangen van de DVC geschiedt overeenkomstig de afgesproken frequentie (zoals opgenomen in het prijzenblad, bijlage 3), tenzij opdrachtgever aanvullende wensen heeft.
5. Het leveren van de benodigde batterijen dient in de prijs te zijn inbegrepen.
6. Indien er gebruik gemaakt wordt van een zak in bak constructie dient bij reiniging de gehele bak te worden gewisseld i.v.m. noodzakelijke schoonmaak.
7. Onafhankelijk van de gekozen uitvoering dient de DVC na wisseling schoon, vrij van bacteriën en geurvrij te zijn.
8. Het reinigen van de DVC op locatie is niet toegestaan.

Eisen ten aanzien van de incontinentie box (K)

1. De incontinentie box dient minimaal een bacterie werende en geurmaskerende inhoud te bevatten. Er mag sprake zijn van geur neutraliserende korrels. De korrels dienen 100% biologisch afbreekbaar te zijn.
2. De frequentie van het ledigen, omwisselen of vervangen van de incontinentie box geschiedt overeenkomstig de afgesproken frequentie (zoals opgenomen in het prijzenblad, bijlage 3), tenzij opdrachtgever aanvullende wensen heeft.
3. Indien er gebruik gemaakt wordt van een zak in bak constructie dient bij reiniging de gehele bak te worden gewisseld i.v.m. noodzakelijke schoonmaak.
4. Onafhankelijk van de gekozen uitvoering dient de incontinentie box na wisseling schoon, vrij van bacteriën en geurvrij te zijn.

Eisen ten aanzien van de zeep en zeepdispenser (L)

1. De zeep is antibacterieel, huidvriendelijk en PH-neutraal.
2. Er wordt gebruik gemaakt van zeepschuim.
3. De zeep moet voldoen aan de milieucriteria van het EU Ecolabel of gelijkwaardig.
4. De zeep dient 100% biologische afbreekbaar te zijn.
5. Voor een aantal (werkplaats)locaties dient opdrachtnemer industrieel reinigende middelen te kunnen leveren voor het wassen van de handen.
6. Producten ten behoeve van handreiniging binnen sanitaire ruimten bevatten geen desinfecterende bestanddelen.
7. De dispenser is 100% drupvrij.
8. Er wordt enkel gebruikt gemaakt van handbediende dispensers (er wordt dus geen gebruik gemaakt van no-touch dispensers).
9. De dispenser is voorzien van een optische voorraadindicator
10. De dispenser mag geen beschadigingen en/of verkleuringen veroorzaken aan tegels en/of kitranden.

Eisen ten aanzien van de stoffen handdoekrollen en -hardware (M)

1. De handdoekrol is gemaakt van katoen.
2. Het katoen is zacht en sterk.
3. Het katoen heeft een hoog absorptievermogen en snelheid. Hiermee wordt bedoeld: de mate waarin het materiaal een vloeistof opneemt en vasthoudt.
4. Het katoen kan niet afscheuren.
5. De handdoekautomaat is voorzien van een mechaniek waardoor het gebruikte deel automatisch wordt opgerold, of bij het uittrekken van een schoon deel (retractiesysteem).
6. De handdoekautomaat voorziet in een scheiding van het schoon en het gebruikt deel.
7. Iedere gebruiker beschikt over een persoonlijk schoon deel van de handdoek voor de droogbeurt.
8. De handdoekautomaat is geschikt voor het gebruik van katoenen handdoekrollen.
9. De handdoekautomaat is voorzien van een optische voorraadindicator.

Eisen ten aanzien van de handdoekrollen voor intensief gebruik (N)

1. De handdoekrol is gemaakt van katoen.
2. Het katoen is zacht en sterk.
3. Het katoen heeft een hoog absorptievermogen en snelheid. Hiermee wordt bedoeld: de mate waarin het materiaal een vloeistof opneemt en vasthoudt.
4. Het katoen kan niet afscheuren.
5. De handdoekautomaat is voorzien van een mechaniek waardoor het gebruikte deel automatisch wordt opgerold, of bij het uittrekken van een schoon deel (retractiesysteem).
6. De handdoekautomaat voorziet in een scheiding van het schoon en het gebruikt deel.

7. Iedere gebruiker beschikt over een persoonlijk schoon deel van de handdoek voor de droogbeurt.
8. De handdoekautomaat is geschikt voor het gebruik van katoenen handdoekrollen.
9. De handdoekautomaat is voorzien van een optische voorraadindicator.
10. De handdoekrol voor intensief gebruik is minimaal 40 meter lang.

Eisen ten aanzien van de papieren handdoekjes en dispenser (O)

1. De papieren handdoekjes hebben een hoog absorptievermogen en snelheid (de mate waarin het papier een vloeistof opneemt en vasthoudt).
2. De papieren handdoekjes zijn zacht en sterk.
3. Handdoekjes dienen makkelijk grijpbaar te zijn.
4. De papieren handdoekjes moeten beschikken over Ecolabel, FSC, FSC recycled keurmerk of gelijkwaardig. De papieren handdoekjes zijn bij voorkeur cradle-to-cradle gecertificeerd of gelijkwaardig.
5. Productie van papier is zonder gebruik te maken van schadelijke chemische toevoegingen zoals kleurstoffen.
6. Kleur van het papier dient wit, lichtbeige of lichtgrijs te zijn.
7. Papiertjes zijn los/afzonderlijk grijpbaar en resterende voorraad blijft geborgd in dispenser.

Eisen ten aanzien van de papieren servetten en de servetdispenser (P)

1. De papieren servetten moeten eenvoudig en met één hand uitneembaar zijn.
2. De papieren servetten dienen bij voorkeur één-voor-één uitgifte om verspilling te beperken.
3. De papieren servetten dienen 2-laags te zijn, ongebleekt en hebben goede vocht absorberende eigenschappen.
4. De papieren servetten moeten beschikken over Ecolabel, FSC, FSC recycled keurmerk of gelijkwaardig. De papieren servetten zijn bij voorkeur cradle-to-cradle gecertificeerd of gelijkwaardig.
5. De dispenser dient over een capaciteit van minimaal 200 vellen te beschikken.
6. Productie van papier is zonder gebruik te maken van schadelijke chemische toevoegingen zoals kleurstoffen.
7. De dispenser is voorzien van een optische voorraadindicator.

Eisen ten aanzien van de geurdispenser (Q)

1. De geurdispenser is in meerdere geuren leverbaar en werkt op basis van verdamping.
2. De geurdispenser geeft een frisse geur af en kan op verzoek veranderd worden.
3. De geurdispenser functioneert zonder drijfgas.
4. De geurdispenser zorgt voor een continue aanwezige basisgeur.
5. De dosering van de geurdispenser is instelbaar.
6. De geurdispenser is geruisloos.
7. De geurdispenser voorkomt hinderlijke verneveling en is drupvrij.
8. De geuren dienen automatisch dan wel handmatig met regelmaat te worden gewisseld, zie voor de frequentie het prijzenblad, bijlage 3.
9. De geurdispenser is hygiënisch, maakt micro-organismen in de lucht onschadelijk.
10. De geurdispenser heeft een continue werking (24/7)

Eisen ten aanzien van de toiletrollen en toiletrolhouder (R)

1. De toiletrollen zijn minimaal twee laags, in de kleur wit, lichtbeige of lichtgrijs.
2. De toiletrollen zijn zacht en sterk.
3. De toiletrollen zijn van biologisch afbreekbaar papier dat eenmaal in het water snel uit elkaar valt en verstoppingen voorkomt.

4. De toiletrollen bevatten scheurrandjes, maar dienen wel voldoende stevig te zijn (vellen mogen niet te snel scheuren).
5. Elke rol dient minstens 100 meter papier te bevatten.
6. De toiletrollen moeten beschikken over:
 - Ecolabel, FSC of gelijkwaardig.
 - Of FSC recycled keurmerk of gelijkwaardig.En de toiletrollen zijn bij voorkeur cradle-to-cradle gecertificeerd of gelijkwaardig.
7. De productie van de toiletrollen gebeurt zonder gebruik te maken van schadelijke chemische toevoegingen zoals kleurstoffen of witmakers.
8. De toiletrollen hebben een hoog absorptievermogen.
9. De toiletrollen hebben de vorm van een rol.
10. De toiletrolhouder bevat twee (2) rollen (één (1) in gebruik en één (1) reserve) waarbij het doorschuif/wissel systeem niet hapert.
11. Bij het wisselen van de basis- naar reserve toiletrol komt er geen verpakkingsmateriaal vrij.

Eisen ten aanzien van de toiletborstelset (S)

1. De toiletborstelset bestaat uit een borstel, een houder en een uitlekbakje.
2. Het uitlekbakje is eenvoudig schoon te maken.
3. De toiletborstelset is gesloten en betreft een hangend model.
4. De toiletborstelset is makkelijk en hygiënisch in onderhoud.
5. De toiletborstel wordt minimaal 4 x per jaar gewisseld. De wisselmomenten worden i.o.m. de opdrachtgever bepaald. Extra wisselbeurten worden verrekend.
6. Alle componenten van de toiletborstelset dienen stevig en stabiel te zijn.
7. Onderdelen van de toiletborstelset zijn los verkrijgbaar.
- 8.

Eisen ten aanzien van de toiletbrilreiniger (T)

1. De dispenser dient te zijn voorzien van een anti-drup/lek voorziening.
2. De dispenser dient over een capaciteit van ca. 1000 doseringen per vulling te beschikken.
3. De dispenser dient te zijn voorzien van vullingen die in zijn geheel vervangen kunnen worden.
4. De vloeistof in de dispenser dient een reinigende werking te hebben, neutraal van geur te zijn, hypoallergeen en sneldrogend te zijn.

Eisen ten aanzien van schoonloopmatten (U)

1. Schoonloopmatten hebben een vochtabsorberende werking.
2. Schoonloopmatten hebben een vuilabsorberende werking.
3. Schoonloopmatten zijn in diverse, door de opdrachtgever gewenste, afmetingen leverbaar (de juiste maten dienen bij nulmeting te worden vastgesteld).
4. Schoonloopmatten kunnen op verzoek van en in overleg met opdrachtgever voorzien worden van een logo.
5. Schoonloopmatten moeten een antislip systeem hebben waardoor de rug niet kan verschuiven.

Eisen ten aanzien van de implementatie (V)

1. Voor aanvang van de werkzaamheden van de opdrachtnemer wordt een nulmeting door de opdrachtnemer uitgevoerd, waarna de concrete te leveren aantallen hardware worden vastgesteld.
2. De opdrachtnemer zorgt ervoor dat de leidinggevenden en de medewerkers van het schoonmaakbedrijf dat het bijvullen van de hardware uitvoert de juiste vulinstructies ontvangen en verzorgt indien gevraagd een instructiebijeenkomst op locatie(s) van opdrachtgever.
3. Tijdens de implementatiefase wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer een SLA uitgewerkt met daarin ten minste de onderstaande KPI's.

KPI's (W)

1. Opdrachtgever hanteert bij deze opdracht de volgende KPI's. Aan deze KPI's dient opdrachtnemer te voldoen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst:

KPI's	Norm
De beschikbaarheid van de benodigde disposables op alle locaties tijdens kantooruren (gemeten per maand).	100%
De leverbetrouwbaarheid van de bevoorrading van de benodigde disposables.	99%
Geurdispensers werken continu en worden minimaal eens per 12 weken vervangen of bijgevoerd.	100%
Kapotte hardware worden binnen 2 werkdagen hersteld of vervangen.	100%
Klachten worden binnen 1 werkdag opgepakt.	98%
Storingen (eis 6, service eisen) worden binnen 1 werkdag na het moment van melding opgelost.	100%
Tijdig aanleveren van managementinformatie	98%

2. Indien opdrachtgever constateert dat opdrachtnemer een KPI niet behaald, zal dit in eerste instantie worden besproken tijdens het contractmanagementgesprek.
3. Bij de tweede constatering dat een KPI niet behaald is zal hier een verbeterplan voor opgesteld moeten worden. Het tijdspad van het verbeterplan zal in samenspraak met de contractmanager worden vastgesteld. Hier zal realistisch en met oog op de impact naar gekeken worden.