

Bijlage B

Programma van Eisen

Wasserijdiensten

1 Eisen, bestellen en leveren

Eis nr.	Beschrijving
1.1	Opdrachtnemer dient Wasserijdiensten te leveren aan alle COA-Locaties die dit aanvragen en die binnen het betreffende Perceel vallen.
1.2	Het wasgoed dient afgeleverd te worden op het vaste afleveradres per Locatie, tenzij anders (schriftelijk) overeengekomen met de betreffende contactpersoon van Opdrachtgever.
1.3	Opdrachtnemer levert Wasserijdiensten op een per locatie overeen te komen frequentie.
1.4	Opdrachtnemer is in staat twee keer per week (voor locaties met grote doorstroom), wekelijks, tweewekelijks, driewekelijks of vierwekelijks uit te voeren en met een lagere frequentie op Afroep.
1.5	De Dienstverlening vindt op vaste werkdagen plaats, tussen 09.00 – 17.00 uur.
1.6	Nadat een stafmedewerker van Opdrachtgever een nieuwe Locatie aanmeldt voor Wasserijdiensten dan heeft Opdrachtnemer de Wasserijdiensten binnen 10 werkdagen operationeel.
1.7	In tijden van hoge instroom en bij inzet van noodopvanglocaties levert Opdrachtnemer op korte termijn (binnen vijf (5) Werkdagen) nadat Opdrachtgever een Opdracht hiertoe heeft gegeven bij Opdrachtnemer Wasserijdiensten.
1.8	Opdrachtnemer stelt in voorkomende gevallen op verzoek van de stafmedewerker van Opdrachtgever een opstartmanager aan die als contactpersoon optreedt voor Opdrachtgever.
1.9	Opdrachtnemer combineert zoveel als mogelijk ophalen en retourneren van was in één logistieke beweging.
1.10	Indien het combineren niet mogelijk is, dan dient de schone was uiterlijk binnen 14 kalenderdagen (vanaf de ophaaldag) te worden geretourneerd.
1.11	Nadere opdrachten komen tot stand door het aanmelden van nieuwe Locaties via e-mail conform format. Dit format betreft een standaard aanmeldformulier met basisgegevens en wordt tijdens de implementatie in samenspraak ontwikkeld, waarna er één format voor alle percelen wordt vastgesteld.
1.12	Bij dienstverlening die op Afroep wordt aangevraagd, dient wasgoed op vaste tijden van maandag t/m vrijdag tussen 09.00 uur en 17.00 uur binnen vijf (5) Werkdagen nadat Opdrachtgever een Opdracht hiertoe heeft gegeven bij Opdrachtnemer, door Personeel van Opdrachtnemer bij de betreffende Locatie(s) te worden opgehaald.
1.13	Opdrachtnemer stelt kosteloos voldoende rolcontainers op iedere Locatie ter beschikking aan Opdrachtgever. De rolcontainers blijven eigendom van Opdrachtnemer.
1.14	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het binnen vijf werkdagen na Afroepen van de laatste ophaaldag de daadwerkelijke sluiting retour halen van de rolcontainers bij het sluiten van een Locatie en bij het eindigen van de Raamovereenkomst.
1.15	Het kan voorkomen dat wasgoed besmet raakt door bijvoorbeeld scabiës en/of bloed. Opdrachtnemer zorgt dat hiervoor herkenbare waszakken zijn en indien nodig op afroep dichte wascontainers (gesloten wanden, bodem en deksel) te leveren aan Opdrachtgever.
1.16	Opdrachtnemer beschikt over een procedure voor het ophalen van besmet wasgoed. Deze procedure dient na gunning aan Opdrachtgever te worden overlegd.
1.17	Bij de aflevering van het wasgoed dient een pakbon te worden toegevoegd (die getekend dient te worden voor ontvangst) waarop alle aantallen staan gespecificeerd, zoals o.a. aantallen opgehaald, aantallen afgekeurd en aantallen retour. Deze pakbon dient ook bij de factuur te worden toegevoegd voorzien van een handtekening.
1.18	Facturatie vindt op basis van nacalculatie plaats op basis van daadwerkelijk gewassen stuks.

1.19	Opdrachtnemer factureert conform de facturatievereisten van het COA uit bijlage B1.
1.20	Bij ontvangst van de was telt Opdrachtnemer aantallen wasgoed per Locatie. Opdrachtnemer levert deze zelfde aantallen retour aan de betreffende Locatie, tenzij er sprake is van onbruikbaar wasgoed, zoals genoemd in eis 2.5.
1.21	Opdrachtnemer wast voor Opdrachtgever Platgoed, conform de artikellijst uit het prijzenblad. Indien artikelen worden geleverd die geen onderdeel uitmaken van de Opdracht, dan wordt contact opgenomen met de Locatie en indien gewenst worden deze artikelen ongewassen terug geleverd aan Opdrachtgever.
1.22	Bij het afleveren van het wasgoed dient Personeel van Opdrachtnemer zich te melden bij de receptie van de Locatie van waaruit de contactpersoon van Opdrachtgever wordt geïnformeerd.
1.23	Indien bij retour leveren van schone was geconstateerd wordt dat er wasgoed geleverd wordt die geen eigendom is van Opdrachtgever, dan dient dit direct door Opdrachtnemer retour te worden genomen. Indien op een later moment geconstateerd wordt dat dat er wasgoed geleverd is die geen eigendom is van Opdrachtgever, dan dient dit uiterlijk binnen 5 werkdagen opgehaald te worden door Opdrachtnemer.
1.24	Indien een Locatie sluit krijgt opdrachtnemer bericht over de voorgenomen sluitingsdag, waarna Opdrachtnemer de Sluitingswas op de door Opdrachtgever vastgestelde dag afhaalt.
1.25	Locaties die geen gebruik maken van reguliere Wasserijdiensten binnen het perceel kunnen indien gewenst gebruik maken van de Wasserijdiensten indien er sprake is van besmet wasgoed en voor Sluitingswas.
1.26	Het opgehaalde wasgoed van de Sluitingswas dienen te worden afgeleverd bij het Centraal Magazijn van Opdrachtgever in Schelluinen (adres: Griendweg 40, 4207 DB). Het kan voorkomen dat het Centraal Magazijn van standplaats verandert. Daarom wordt de geografische afstand berekend tussen Opdrachtnemer en het op dat moment actieve Centraal Magazijn. De geografische afstand wordt berekend middels Google Maps.
1.27	In voorkomende gevallen dient Opdrachtnemer de Sluitingswas af te leveren op een andere Locatie van Opdrachtgever binnen het perceel.
1.28	Opdrachtnemer mag voor de Sluitingswas €0,23 per kilometer factureren voor de retourrit.
1.29	Bij de eerste 50km enkele reisafstand zijn reiskosten onderdeel van de vaste stuksprijzen. Bij kilometers hierboven mag Opdrachtnemer maximaal €0,23 per kilometer factureren voor de retourrit, tot een maximum van 125km enkele reis.
1.30	Opdrachtnemer dient deze Sluitingswas verpakt per doos op pallets af te leveren. Deze verpakking is handzaam en op de verpakking dient duidelijk te worden vermeld welke artikelen het betreft en hoeveel wasgoed er in de verpakking zitten. De verpakking is als volgt: • Slopen per 10 verpakt • Lakens per 30 verpakt • Dekens per 1 verpakt • Badhanddoeken per 50 verpakt • Theedoeken per 100 verpakt
1.31	Schoon wasgoed dient gevouwen (Platgoed) en gestapeld retour geleverd te worden, de rolcontainer wordt gelabeld met de informatie over de Locatie en de inhoud van de rolcontainer.

1.32	Indien Opdrachtnemer om welke reden dan ook niet in staat is, bereid is of binnen vijf (5) Werkdagen nadat Opdrachtgever een Opdracht hiertoe heeft geplaatst bij Opdrachtnemer kan voldoen aan het verzoek van Opdrachtgever het gevraagde wasgoed tijdig op te halen, dan dient Opdrachtnemer een 'Niet leveringsverklaring' af te geven. Met de 'Niet leveringsverklaring' geeft Opdrachtnemer aan niet passend te kunnen reageren op het verzoek van Opdrachtgever. Het staat Opdrachtgever dan vrij om het verzoek bij derden weg te zetten, zonder enig recht op schadevergoeding voor Opdrachtnemer. Indien in dat geval sprake is van meerkosten voor Opdrachtgever dan zullen deze meerkosten bij Opdrachtnemer worden verhaald.
------	---

2 Eisen aan wassen en kwaliteitscontrole

Eis nr.	Beschrijving
2.1	Opdrachtnemer maakt per was een afweging voor een adequate reinigingsmethode waarna het wasgoed vakkundig wordt gevouwen.
2.2	Bij de keuze van een adequate behandelingsmethode voor het aangeboden wasgoed en bij de uitvoering van die behandelingsmethode gaat Opdrachtnemer in beginsel af op de juistheid van de aan het wasgoed gehechte etiketten, die informatie bieden over de samenstelling en/of behandelingswijze van het aangeboden wasgoed.
2.3	Opdrachtnemer past een kwaliteitssysteem toe dat minimaal voldoet aan of in overeenstemming is met CERTEX en NEN-EN 14065 of daaraan gelijkwaardig.
2.4	Op verzoek impregneert Opdrachtnemer gordijnen bij het reinigen, brandvertragend.
2.5	Opdrachtnemer dient op basis van de door Opdrachtgever gestelde eisen onderscheid te maken tussen nog bruikbaar en onbruikbaar wasgoed. Wasgoed wordt als onbruikbaar betiteld als wasgoed waar scheuren of gaten inzitten dan wel voorzien zijn van vlekken of sterk verkleurd. Opdrachtnemer rapporteert aantallen onbruikbaar Wasgoed in de kwartaalrapportage.
2.6	Bij constatering van onbruikbaar wasgoed vindt afstemming plaats met Opdrachtgever. Indien gewenst door Opdrachtgever, overhandigd Opdrachtnemer het afgekeurde wasgoed onder vermelding van de reden van afkeur aan Opdrachtgever bij de betreffende Locatie. Het afgekeurde wasgoed moet indien gewenst door Opdrachtnemer worden afgevoerd.
2.7	Wanneer Opdrachtgever na aflevering van het gereinigde wasgoed manco's constateert, en er aldus sprake is van een negatieve beoordeling door Opdrachtgever, dan dient Opdrachtnemer het betreffende wasgoed voor eigen kosten opnieuw op te halen, te reinigen en binnen vijf (5) Werkdagen na opnieuw te zijn opgehaald gevouwen af te leveren op de betreffende Locatie. Opdrachtgever zal Opdrachtnemer per ommegaande van de constatering op de hoogte brengen.
2.8	Opdrachtnemer is in staat de verwachte wasaantallen conform paragraaf 1.5 te verwerken.

3 Eisen personele inzet op Locatie Opdrachtgever

Eis nr.	Beschrijving
3.1	Bij aankomst op een Locatie dient personeel van Opdrachtnemer zich te melden bij de receptie en identificeren middels een geldig legitimatiebewijs.
3.2	Bestuurders zijn in staat een geldig rijbewijs te tonen.
3.3	Opdrachtgever heeft het recht om een door Opdrachtnemer ingezette medewerker per direct te verwijderen van de Locatie dan wel een medewerker de toegang tot de Locatie te onthouden. Dit om door Opdrachtgever moverende redenen, welke schriftelijk kenbaar zullen worden gemaakt aan Opdrachtnemer. Dit ontslaat Opdrachtnemer niet van zijn plichten volledig aan de eisen van het Programma van Eisen en voorwaarden uit de Raamovereenkomst te (blijven) voldoen.
3.4	Opdrachtnemer dient goedkeuring aan te vragen bij Opdrachtgever om een geweigerde persoon op een andere Locatie van Opdrachtgever in te zetten. Alleen na expliciete schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever kan de geweigerde persoon op een andere Locatie van Opdrachtgever worden ingezet.
3.5	Indien ten gevolge van situaties conform eis 3.3 en 3.4 de dienstverlening niet is afgerond, dan draagt Opdrachtnemer ervoor zorg dat dit binnen twee Werkdagen alsnog kosteloos wordt afgerond.
3.6	Opdrachtnemer stelt binnen twee werkdagen nadat Opdrachtgever de melding van weigering/ verwijdering heeft gedaan bij Opdrachtnemer een geschikte vervanger beschikbaar, zonder dat hierbij enige kosten worden doorberekend aan Opdrachtgever.
3.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (schriftelijk) verschaffen van alle relevante informatie aan haar medewerkers nodig voor de uitvoering van de dienstverlening. Opdrachtnemer is ervoor verantwoordelijk dat deze informatie wordt gelezen, begrepen en uitgevoerd.
3.8	Het personeel van Opdrachtnemer houdt zich aan de door Opdrachtgever te verstrekken reglementen, de werkinstructies en/of de aanwijzingen. Ook eventuele wettelijke en/of bedrijfsvoorschriften en reglementen van Opdrachtgever op het gebied van veiligheid, gezondheid en milieu dienen door het personeel van Opdrachtnemer te worden opgevolgd. De Opdrachtnemer informeert haar personeel voorafgaand aan de werkzaamheden over deze voorschriften.
3.9	Opdrachtnemer en personeel van Opdrachtnemer gaat op gepaste wijze en respect om met de doelgroep van het COA en houdt zich te allen tijde aan het bezoekersreglement (zie bijlage B2)

4 Eisen Klachtenafhandeling

Eis nr.	Beschrijving
4.1	Opdrachtnemer dient over een vast aanspreekpunt te beschikken waar een klacht kan worden ingediend. Klachten van Opdrachtgever over de dienstverlening van Opdrachtnemer dienen telefonisch en schriftelijk ingediend te kunnen worden.
4.2	Binnen 24 uur na indiening van een klacht dient door Opdrachtnemer een vervolprocedure te zijn opgestart, die binnen 48 uur door Opdrachtnemer wordt teruggekoppeld aan de indiener van de klacht, inclusief een oplossingsrichting en een indicatie van de tijd die met de voorgestelde oplossing gemoeid is.
4.3	Klachten dienen binnen twee (2) weken, vanaf het moment van binnenkomst, volledig afgehandeld te zijn waarbij de locatiemanager van de Locatie een kopie krijgt van de afhandelingsbrief (finale antwoord/brief), tenzij anders wordt overeengekomen.
4.4	Er dient door Opdrachtnemer schriftelijke registratie van de klacht plaats te vinden. Uit deze registratie dient duidelijk de status van de klacht te blijken.
4.5	Opdrachtnemer dient toezicht te houden op de werking van de klachtenprocedure.
4.6	Opdrachtnemer dient periodiek een analyse te maken van de soort klachten. In deze analyse dient tevens de afhandeling van de klachten te zijn opgenomen. Deze analyse dient onderdeel uit te maken van de managementrapportage.
4.7	Na gunning van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer de klachtenprocedure overleggen aan Opdrachtgever, die als hand-out kan worden gebruikt in de uitvoering.
4.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren en geïnformeerd houden van zijn personeel over het bestaan en de werking van deze klachtenprocedure.

5 Eisen Managementinformatie

Eis nr.	Beschrijving
5.1	<i>Kwartaalrapportage:</i> Opdrachtnemer verschaft elk kwartaal kosteloos een managementrapportage (in PDF format en op aanvraag in Word of Excel format) waarin per maand de volgende onderwerpen per Locatie worden beschreven: • Verbruik per soort wasgoed in aantallen per stuk; • Omzet van gereinigd wasgoed, excl. en incl. Btw; • Kilo's opgehaalde was per rit per Locatie; • Kilo's terug geleverde was per rit per Locatie; • Overzicht van het aantal klachten en de bijbehorende oplossing per klacht; • Alle manco's/beschadigingen; • Analyse van voornoemde gegevens en daaraan gekoppelde adviezen/Verbetervoorstellen; • Verantwoording van gedeclareerde km's.
5.2	Opdrachtnemer verschaft jaarlijks kosteloos een managementrapportage (in PDF format en op aanvraag in Word of Excel format) waarin de volgende onderwerpen (per perceel) worden beschreven: Toepassing geconformeerde duurzaamheidsuitgangspunten uit het programma van wensen: nuttig gebruik van restwarmte, hergebruik warmte en water bij het natwassen, social return, Co2 uitstoot, gebruikte folies, milieubesparende middelen, innovatie en duurzaamheidsvoorstellen, etc.
5.3	De managementrapportage wordt uiterlijk vier (4) weken na het verstrijken van de betreffende kwartaal verzonden aan de contractmanager van Opdrachtgever.
5.4	In geval van een omstandigheid die van invloed kan zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst zal Opdrachtnemer dit onverwijld mondeling melden en binnen vijf (5) Werkdagen daarna de omstandigheid schriftelijk rapporteren aan het locatiemanagement van de betreffende Locatie.
5.5	In de rapportage volgend uit omstandigheden conform eis 5.3 dienen de volgende elementen te worden opgenomen: • Informeren over het probleem • Impact hiervan op de dienstverlening aan het COA. • Maatregelen om impact te minimaliseren. • Verwachte termijn tot herstel naar reguliere proces.

6 Eisen Communicatie

Eis nr.	Beschrijving
6.1	Alle communicatie met de Opdrachtnemer vindt plaats in de Nederlandse taal, tenzij expliciet anders tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeengekomen.
6.2	Voor de dienstverlening heeft Opdrachtnemer een centraal e-mailadres en een centraal telefoonnummer beschikbaar voor het plaatsen van bestellingen. Bestellingen die op Afroep worden uitgevraagd worden door Opdrachtnemer per mail bevestigd.
6.3	Opdrachtnemer wijst een contactpersoon (accountmanager) aan die de contacten over de uitvoering van de Raamovereenkomst onderhoud met de contactpersoon van Opdrachtgever en de dienstverlening tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer evalueert. Opdrachtnemer draagt bij een wisseling van accountmanager zorg voor een zorgvuldige en volledige overdracht van alle beschikbare informatie. Deze overdracht dient voor het vertrek van de oorspronkelijke accountmanager plaats te vinden.
6.4	Opdrachtgever wordt bij wijzigingen hier per ommegaande over geïnformeerd.
6.5	De overlegmomenten tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden bij de implementatie nader vastgelegd en vinden plaats op een door Opdrachtgever (nader) te bepalen plaats (fysiek of online).

7 Eisen Implementatie

Eis nr.	Beschrijving
7.1	Om een zorgvuldige en tijdige inrichting van het implementatieproces te waarborgen waardoor een tijdige start van de Raamovereenkomst kan worden gerealiseerd levert Opdrachtnemer binnen een (1) maand na gunning een implementatieplan (maximaal 1 A4, exclusief handboek) aan die in onderling overleg met Opdrachtgever zo nodig wordt aangepast en vastgesteld en als uitgangspunt dient voor het startoverleg, waarin onder ander het volgende wordt beschreven: • Handboek voor bestellers; • Overzicht van de uit te voeren activiteiten; • Tijdenpad en planning van activiteiten; • Uitwerken van e-mail format voor nadere opdrachtverstrekking voor de betreffende Locatie(s); • Rolverdeling in het implementatietraject, inclusief de rol van Opdrachtgever, de Opdrachtnemer en de latende opdrachtnemer; • Wijze van communicatie richting Locaties, inclusief verantwoordelijke managers en medewerkers van Opdrachtgever, frequentie en afstemmomenten.

8 Eisen Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Eis nr.	Beschrijving
8.1	Bij chemisch reinigen met het oplosmiddel Perchloorethyleen (PER), dient gebruik te worden gemaakt van '6e generatie' PER-reinigingsapparatuur. Onder '6e generatie' PER-reinigingsapparatuur wordt verstaan: reinigingsapparatuur door reiniging met het oplosmiddel Perchloorethyleen, dat in elk geval over de volgende eigenschappen beschikt: • Het apparaat beschikt over een laagniveausensor, waardoor niet meer PER wordt opgepompt dan nodig is voor het betreffende ladingsgewicht; • Het apparaat beschikt over een anti-pluis-coating (kataphorese), die voorkomt dat stof achterblijft aan de binnenkant van de waterafscheider; • Het apparaat beschikt over een luchtreiniger die zodanig is ingericht dat de restwarmte wordt gebruikt om de koelfilter te regenereren; • Het apparaat beschikt over een volledig emissievrij uitruimsysteem dat zodanig is ingericht dat de vrijkomende damp uit het destillatieresidu wordt teruggevoerd in het destilleer; • Het apparaat beschikt over een stoominjector die er voor zorgt dat de hoeveelheid PER in het destillatieresidu wordt geminimaliseerd.
8.2	Voor het reinigen zonder speciale behandeling dienen uitsluitend milieuvriendelijke wasmiddelen gebruikt te worden, die beschikken over een geldig certificaat van een ISO-type I milieukeurmerk of die aantoonbaar voldoen aan de eisen van dit keurmerk.
8.3	De wasmiddelen bevatten geen stoffen die worden beschouwd als, of concentraties van stoffen waardoor het product volgens diverse EG-richtlijnen moet worden beschouwd als: • (mogelijk) kankerverwekkend, mutageen of teratogeen; • zeer vergiftigd of giftig; • schadelijk; • explosief of zeer licht ontvlambaar; voor het milieu gevaarlijk.
8.4	In te zetten voertuigen voor vervoer van goederen en de uitvoering van de dienstverlening voldoen tenminste aan emissieklasse 6.
8.5	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord op jaarbasis minimaal 5% van de totale opdrachtwaarde van de gesloten Raamovereenkomst (exclusief btw), gedeeld door vier in te zetten ten behoeve van social return in relatie tot de Opdracht.
8.6	Opdrachtnemer levert bij het eerste kwartaaloverleg een plan van aanpak aan voor de invulling van social return.
8.7	Opdrachtnemer rapporteert periodieke op basis van een verantwoordingsformulier conform onderstaande aspecten: • totaal aantal ingezette SR medewerkers (persoon, geen naam vanwege AVG); • periode van inzet SR medewerkers; • indicatie ingezette medewerkers (bijv. WWB, WSW, WIA etc.); • wervingskanaal (bijv. gemeente, UWV etc.); • over deze periode gehaalde waarde van de [x].

8.8	Door middel van het Certex certificaat, of een gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem maakt Opdrachtnemer aantoonbaar dat zij voldoet aan de kwaliteitseisen in het Certex Kwaliteitshandboek Textielverzorging van Federatie Textielbeheer Nederland (FTN). Het certificatieschema is gebaseerd op ISO 9001 maar uitgebreid met specifieke eisen voor de branche. Inschrijver verklaart op het moment van Inschrijving te beschikken over: • een geldige Certex certificering; of • een aan Certex kwaliteitsmanagementsysteemcertificaat gelijkwaardig certificaat afgegeven door een externe onafhankelijke partij; of • een aan Certex kwaliteitsmanagementsysteemcertificaat gelijkwaardig kwaliteitsmanagementsysteem dat nader gespecificeerd is voor de textielbranche.
8.9	Opdrachtnemer geeft bij aanvang van de uitvoering van de opdracht een toelichting op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: - de onderbouwing voor de verpakkingskeuze; - de wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; - welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.
8.10	Vanaf de ingangsdatum van de Raamovereenkomst is Opdrachtnemer in staat bewijsmiddelen te overleggen van het voldoen aan bovengenoemde duurzaamheidseisen, zoals een technisch dossier van de fabrikant, een keuringsrapport van een onafhankelijke instantie, keurmerken, labels, certificaat of gelijkwaardig aan genoemde bewijsmiddelen.