



Programma van Eisen

**Bijlage 01 behorende bij de openbare
Europese Aanbesteding Sanitaire
voorzieningen**

**Gemeente Almere
Aanbestedingsnummer: IA2025.01.06**

Gemeente Almere



Inhoudsopgave

1.	Inleiding	3
2.	Algemeen	3
2.1	Het Stadhuis	3
2.2	Vastgoedbedrijf	3
2.3	Onderwijs, Sport & Cultuur (OSC)	3
3.	Doel van de aanbesteding	4
4.	Algemene uitgangspunten	4
4.1	Implementatie	4
4.2	Contract	5
4.2.1	Herzieningsclausule/ Contractmutaties	5
4.2.1.1	Wijziging in omvang	5
4.2.2	Beëindiging contract	5
4.3	Kritieke Prestatie-indicatoren (KPI)	5
4.4	Aanvullende KPI's op basis van offerte	6
4.5	Aanvullende KPI's op basis van offerte	7
4.6	Bereikbaarheid en dienstverlening	7
4.7	Leveringsmomenten	7
4.8	Bestelproces	8
4.8.1	Geautoriseerde bestellers	8
4.8.2	Orderbevestiging	8
4.9	Retour	8
4.10	Voorraadbeheer	8
4.11	Bestellingen/ meldingen/ storingen	9
4.12	Artikelomschrijving	10
4.13	Vandalisme	10
4.14	Service en onderhoud	10
4.15	Reparaties	10
4.16	Klachtenafhandeling en escalatie	10
5	Uitgangspunten calculatie	11
6	Personeel	11
6.1	Personeel algemeen	11
6.1.1	Verklaring omtrent het Gedrag (VOG)	12
6.2	Social return on Investment (SROI)	12
7	Communicatie	12
7.1	Overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer	12
7.2	Overleggen structuur	13
7.3	Managementinformatie	13
8	Implementatieplan	14
9	Prijzen en producten	14
10	Ergonomische en esthetische aspecten	15
11	Duurzaamheid	15
12	Zero emissie zones	15
13	Uitgangspunten overig	16

1. INLEIDING

Dit Programma van Eisen (PvE) behoort bij de offerteaanvraag van de Europese aanbesteding sanitaire voorzieningen van gemeente Almere en beschrijft de eisen aan de te leveren producten en diensten.

Aan alle in dit document gestelde eisen, dient voldaan te worden. Het niet voldoen aan één of meerdere eisen leidt tot uitsluiting van de procedure.

2. ALGEMEEN

De gemeente Almere, verder te noemen opdrachtgever, heeft de inhoudelijke projectomschrijving voor sanitaire voorzieningen opgesteld, die in dit programma van eisen is weergegeven.

Binnen de aanbesteding zijn 3 onderdelen opgenomen, namelijk:

2.1 Het Stadhuis

In het stadhuis worden alle sanitaire voorzieningen gehuurd. In het gebouw werken circa 2.600 medewerkers; daarnaast wordt het stadhuis door ongeveer 323.000 bezoekers per jaar bezocht.

2.2 Vastgoedbedrijf

Onder het Vastgoedbedrijf vallen sport- & gymzalen, scholen en overige gebouwen (o.a. stadsdeelkantoren, tijdelijk onderwijshuisvesting (TOH) etc.). In het overzichtslijst ([Bijlage 03 'Aantallen Sanitaire middelen'](#)) staan de details opgenomen.

Net als het stadhuis kiest het Vastgoedbedrijf ervoor om alle sanitaire voorzieningen te huren. Het aantal bezoekers voor deze gebouwen is echter niet bekend.

2.3 Onderwijs, Sport & Cultuur (OSC)

Onder het deel OSC vallen 10 binnensportlocaties (sporthallen) verdeeld over de stad. Deze worden beheerd door een groep sporthal medewerkers. Afdeling OSC biedt ruimte aan sportverenigingen voor het gebruik van zowel training als wedstrijden, (top)sportevenementen, niet sportevenementen, vergaderingen en zakelijke bijeenkomsten. Het OSC kiest ervoor om alle sanitaire voorzieningen te huren.

LET OP: Deze aantallen van bovenstaande onderdelen kunnen fluctueren door uitbreiding of inkrimping waardoor er voor de toekomst geen rechten aan kunnen worden ontleend.

Hieronder worden de aantallen van de sportlocaties weergegeven over het jaar 2024 ter indicatie*:

Sporthal	Aantal gebruikers	Aantal bezoekers
Sporthal Haven	21.256 gebruikers	9.974 bezoekers
Sporthal Nobelhorst Sporthal Nobelhorst	17.928 gebruikers	1.183 bezoekers
Sporthal Buiten	38.796 gebruikers	8.048 bezoekers

Sporthal Indische Buurt	38.600 gebruikers	1.471 bezoekers
Sporthal Fanny Blankers Koen (FBK)	17.730 gebruikers	3.489 bezoekers
Sporthal Waterwijk	18.860 gebruikers	7.098 bezoekers
Sporthal Stedenwijk	20.412 gebruikers	6.130 bezoekers
Sportverzamelgebouw Annapark	42.612 gebruikers	2.189 bezoekers
Sporthal Olympiakwartier	47.760 gebruikers	4.993 bezoekers
Topsportcentrum	129.768 gebruikers	47.230 bezoekers

*Aan deze getallen kunnen geen rechten worden ontleend.

*Sporthal Nobelhorst is geopend in Augustus 2024, waardoor het bezoekers aantal niet volledig inzichtelijk is.

3. DOEL VAN DE AANBESTEDING

Het doel van deze aanbesteding is het sluiten van een all-in overeenkomst met één opdrachtnemer voor de levering van kwalitatief hoogwaardige betrouwbare en duurzame (sanitaire) voorzieningen inclusief bijbehorende diensten, tegen een optimale kosten-batenverhouding met zo min mogelijk verstoringen en klachten.

De doelstellingen van de aanbesteding van sanitaire voorzieningen zijn gericht op het leveren van:

1. Betrouwbare en duurzame voorzieningen
2. Optimale kosten-batenverhouding
3. Zo min mogelijk verstoringen en klachten

In de offerteaanvraag staat een uitgebreide toelichting op de doelstellingen beschreven.

4. ALGEMENE UITGANGSPUNTEN

4.1 Implementatie

Vervanging van de sanitaire voorzieningen zijn vereist, ongeacht of de opdracht opnieuw aan de huidige leverancier wordt gegund. Het verwijderen van de sanitaire voorzieningen dient [de nieuwe leverancier uit te voeren](#).

Uiterlijk 8 weken ([met een uitloop van 2 weken in overleg met de opdrachtgever](#)) na de ingangsdatum van het contract zijn alle locaties uitgerust met nieuwe, uniforme producten van hetzelfde merk, type en design. Dit draagt bij aan standaardisatie van onderhoud en vervanging, en zorgt voor een consistente visuele uitstraling.

Uniformiteit: Hoewel het type product per locatie/pand kan verschillen, geldt binnen één locatie dat alle producten uniform zijn.

Voor de details verwijzen wij u naar bijlage 02 'Productspecificatie sanitaire voorzieningen V2' en [03 'Aantallen Sanitaire middelen'](#).

4.2 Contract

De duur en de looptijd (inclusief verlengingen) van het contract treft u in de offerteaanvraag.

4.2.1 Herzieningsclausule/ Contractmutaties

4.2.1.1 Wijziging in omvang

Tijdens de looptijd van het contract kan de omvang van de opdracht wijzigen als gevolg van beleidswijzigingen binnen de gemeente. Dit kan leiden tot uitbreiding of inkrimping van het aantal locaties of de gevraagde inzet. De opdrachtnemer wordt geacht hierin flexibel mee te bewegen. Aan de oorspronkelijke contractwaarde kunnen geen rechten worden ontleend.

4.2.1.2 Inkrimping van de opdracht

Bij structurele inkrimping van de opdracht geldt een opzegtermijn van twee maanden, gerekend vanaf de schriftelijke kennisgeving door de opdrachtgever. In dat geval wordt van de opdrachtnemer verwacht dat: alle geleverde voorzieningen die niet langer nodig zijn, kosteloos worden teruggenomen en er geen kosten in rekening worden gebracht voor niet-gebruikte voorzieningen na afloop van de opzegtermijn.

4.2.1.3 Uitbreiding van de opdracht

Bij uitbreiding van de opdracht wordt de aanvullende inzet schriftelijk overeengekomen. De opdrachtnemer dient binnen 10 werkdagen na het verzoek van de opdrachtgever een voorstel in te dienen met daarin de impact op planning, capaciteit en kosten.

4.2.1.4 Prijsaanpassingen

Eventuele prijsaanpassingen als gevolg van uitbreiding of inkrimping worden uiterlijk in de eerstvolgende maand na de wijziging verwerkt in de financiële afwikkeling. De aangepaste bedragen worden schriftelijk bevestigd en opgenomen in een addendum bij het contract.

4.2.2 Beëindiging contract

Na beëindiging van het huidige contract blijven de dispensers en verbruiksartikelen minimaal 8 weken voor de opdrachtgever beschikbaar. Als in de praktijk de implementatie niet tijdig is afgerond kan in gezamenlijk overleg met opdrachtgever hiervan afgeweken worden.

Na afloop van de contractperiode is de opdrachtnemer verantwoordelijk voor het volgende:

- Het demonteren van de gehuurde sanitaire voorzieningen;
- Het afvoeren van de gehuurde sanitaire voorzieningen;
- een digitaal productoverzicht over een gangbaar en door de opdrachtgever te benaderen bestandsformaat, waarin minimaal de volgende informatie wordt aangeleverd:
 - soort product & type
 - aantallen
 - locatie

4.3 Kritieke Prestatie-indicatoren (KPI)

De toetsing van de KPI's vindt plaats gedurende de gehele looptijd van het contract. Aan het begin van ieder contractjaar worden de nieuwe/extra KPI's in gezamenlijk overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer vastgesteld. [Bewezen molest en gebruiksfouten zijn uitgesloten van alle KPI's.](#)

Onderstaande KPI's zijn van toepassing op de prestaties van de opdrachtnemer:

1. Reguliere levering

Minimaal 90% van de voorzieningen wordt geleverd binnen de afgesproken planning.

2. Aantal vervangingen/plaatsingen

Minimaal 95% beschikbaarheid van de voorzieningen per locatie.

3. Aantal meldingen per maand

Minimaal 95% beschikbaarheid van de voorzieningen per locatie.

4. Oplostijden van alle meldingen

Minimaal 90% van alle meldingen wordt binnen de afgesproken oplostijd afgehandeld.

De verhouding voor creditering per KPI, zoals van toepassing op dit contract, is weergegeven in onderstaand overzicht.

Jaar 1

KPI	Verhouding	Aantal verreken momenten per jaar
Reguliere levering	2 %	1x per jaar
Aantal vervangingen/plaatsingen	3,5 %	1x per jaar
Aantal meldingen per maand	2 %	1x per jaar
Oplostijden van alle meldingen	2,5 %	1x per jaar

Jaar 2 t/m 10

KPI	Verhouding	Aantal verreken momenten per jaar
Reguliere levering	3,5 %	1x per jaar
Aantal meldingen per maand	1,5 %	1x per jaar
Oplostijden van alle meldingen	5 %	1x per jaar

4.4 Aanvullende KPI's op basis van offerte

Na gunning behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om, op basis van de ingediende offerte van de opdrachtnemer, twee aanvullende Kritieke Prestatie-indicatoren (KPI's) vast te stellen.

De opdrachtgever bepaalt samen met de opdrachtnemer de aanvullende KPI's en komt deze overeen uiterlijk vóór de ingangsdatum van het contract.

4.5 Aanvullende KPI's op basis van offerte

Bij het niet naleven van de overeengekomen KPI-verplichtingen door de opdrachtnemer, wordt een creditregeling toegepast. De opdrachtgever ontvangt op basis van de behaalde resultaten per KPI jaarlijks een creditnota, met een maximum van 10% van de totale contractwaarde. De verdeling van het percentage per KPI kan gedurende de looptijd van het contract worden herzien, indien de omstandigheden daartoe aanleiding geven en dit noodzakelijk wordt geacht door de opdrachtgever.

4.6 Bereikbaarheid en dienstverlening

De opdrachtgever streeft naar optimale levering, dienstverlening en ontzorging. De afspraken met betrekking tot bereikbaarheid en levering zijn hierop afgestemd.

De opdrachtnemer stelt één centraal telefoonnummer en e-mailadres beschikbaar voor het afhandelen van vragen en klachten van de opdrachtgever.

Telefonische bereikbaarheid: Op werkdagen is de opdrachtnemer telefonisch bereikbaar tussen 08:00 en 17:00 uur.

Spoedleveringen en storingen: Voor spoedleveringen en storingen is de opdrachtnemer 24 uur per dag, 7 dagen per week bereikbaar.

4.7 Leveringsmomenten

Leveringen vinden plaats op werkdagen (maandag t/m vrijdag) binnen de reguliere openingstijden van de betreffende locatie.

Leveringen

- Alle voorraad artikelen worden 1x per 4 weken geleverd met de reguliere ronde.
- Alle overige leveringen: 1x per 4 weken geleverd met de reguliere ronde of in overleg.
- Alle niet volledige leveringen dienen dezelfde dag aangevuld te worden tenzij anders overlegd is met de contactpersoon van de opdrachtgever.
- Leveringen die noodzakelijk zijn en door toedoen van de opdrachtnemer (bijvoorbeeld bij het vergeten van een levering) niet zijn geleverd, worden dezelfde dag nog binnen 4 uur geleverd. Kosten hiervoor zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

Specifieke eisen:

- Reguliere leveringen worden op vaste momenten, volgens een vooraf afgestemde planning geleverd.
- Deelleveringen worden, indien mogelijk, op dezelfde dag aangevuld of in overleg met de opdrachtgever afgestemd.
- Spoedbestellingen worden binnen één werkdag geleverd.
- Pakbonnen worden bij iedere levering fysiek afgetekend door de contactpersoon van de gemeente en daarna digitaal aangeleverd.
- Aflevering en ontvangst worden bevestigd door naam en ondertekening van de ontvanger.

Na gunning worden de specifieke leveringsvoorwaarden per locatie in overleg met de opdrachtgever vastgesteld.

4.8 Bestelproces

Het bestelproces dient eenvoudig en eenduidig te zijn voor alle bestellers binnen de gemeente. Bestellingen worden geplaatst via een intern online bestelportaal dat digitaal toegankelijk en laagdrempelig in gebruik is.

Voor het bestelproces gelden de volgende voorwaarden:

- **Eenduidige artikelcodering**
Er wordt één uniforme artikelcodering gehanteerd. De artikelnummers in de productinformatie zijn identiek aan de artikelnummers in het bestelportaal.
- **Verplichte bestelgegevens**
In het bestelportaal dient de besteller verplicht het afleveradres en een geadresseerde ('ter attentie van') in te vullen. Deze velden zijn als zodanig gemarkeerd en mogen niet leeg blijven.
- **Ordernummer vereist**
Elke bestelling vanuit opdrachtgever is voorzien van een ordernummer; dit dient op de pakbon te worden vermeld.

Er wordt gebruik gemaakt van een interne applicatie.

Het bestelproces ziet er als volgt uit:

- Gemeente Almere (GA) → Aanvraag wordt per mail verzonden naar leverancier met gewenste artikelen;
- Leverancier → Responsetijd – 2 uur;
- Leverancier → Levering – zoals beschreven/in overleg;
- GA → Controle op uitvoering;
- GA → Administratief gereed meling.

4.8.1 Geautoriseerde bestellers

De details over de medewerkers die de bestellingen mogen plaatsen worden na gunning gecommuniceerd.

4.8.2 Orderbevestiging

Na iedere geplaatste bestelling door de gemeente stuurt u een digitale orderbevestiging ter bevestiging van ontvangst en verwerking.

4.9 Retour

Retourneringen dienen bij het eerstvolgende leveringsmoment meegenomen te worden.

4.10 Voorraadbeheer

De opdrachtnemer is verplicht om, in samenwerking met de opdrachtgever, het voorraadbeheer op de diverse locaties in te richten en te beheren. De locaties beschikken over opslagcapaciteit voor een voorraad van circa vier weken. Bij de inrichting van het voorraadbeheer dient hiermee rekening te worden gehouden.

In overleg met de opdrachtgever worden per locatie de minimale en maximale voorraadm niveaus van verbruiksartikelen vastgesteld. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het maandelijks aanvullen van de voorraad op de verschillende locaties, conform de afgesproken planning. Deze frequentie en aantallen kunnen, indien nodig, worden opgeschaald of afgeschaald.

Bij elke reguliere levering wordt een leveringsbon verstrekt, die fysiek wordt ondertekend door een nader te bepalen contactpersoon van de opdrachtgever en digitaal wordt aangeleverd bij de gemeente.

Extra aanvullingen op de voorraad verlopen via een vaste bestelprocedure vanuit de opdrachtgever. Indien nodig kan de contractmanager een verzoek indienen tot wijziging van de voorraad hoeveelheden.

De opdrachtnemer levert de artikelen in de daarvoor bestemde opslagruimten, op de door de opdrachtgever aangewezen locaties, en conform de gemaakte afspraken. De leveringsfrequenties zijn opgenomen in bijlage 2 'Productspecificatie sanitaire voorzieningen'. Deze specificaties kunnen gedurende de contractperiode nog worden aangepast.

Als de opdrachtnemer niet in staat is om de voorraad volgens planning aan te vullen, wordt dit tijdig gemeld aan de contractmanager van de gemeente Almere. In overleg wordt dan een alternatieve leverdatum en -tijdspstip vastgesteld.

4.11 Bestellingen/ meldingen/ storingen

Bestellingen worden geplaatst via een intern online bestelportaal dat digitaal toegankelijk en laagdrempelig in gebruik is. Na iedere geplaatste bestelling door de gemeente stuurt u een orderbevestiging ter bevestiging van ontvangst en verwerking.

Elke bestelling vanuit opdrachtgever is voorzien van een ordernummer.

Alleen bestellingen die voorzien zijn van een geldig ordernummer worden in behandeling genomen.

Reguliere leveringen vinden in overleg met de contactpersoon plaats op vaste werkdagen (maandag t/m vrijdag) tussen 09:00 en 15:00 uur, volgens vooraf gecommuniceerde planning. Als de reguliere levering niet op de afgesproken dag kan plaats vinden zal dit telefonisch of per mail kenbaar gemaakt worden aan de contactpersoon van de opdrachtgever.

Spoedbestellingen worden schriftelijk geplaatst en indien nodig door Opdrachtgever doorgebeld.

Voor levering van spoedbestellingen wordt er contact opgenomen met de contactpersoon of de levering kan plaats vinden. **Nadere details per gebouw volgen na gunning.**

Melding & Storingen worden op dezelfde wijze in behandeling genomen en opgelost zoals hieronder staat beschreven:

Responsetijden

Response binnen 1 werkdag bij schriftelijke bestellingen

Response binnen 2 uur bij spoed schriftelijke bestellingen (ook in het weekend)

Oplostijden

Oplostijd binnen 2 werkdagen bij schriftelijke bestellingen

Oplostijd binnen 4 uur bij schriftelijke spoed/ klachten/ escalaties (ook in het weekend)

Afmelding na oplostijd

Schriftelijke afmelding maximaal 1 werkdag na oplostijd.

4.12 Artikelomschrijving

Opdrachtnemer levert jaarlijkse – eerste maand van elk jaar- een actuele digitale artikelenlijst aan en geeft aan welke wijzigingen zijn doorgevoerd.

Tussentijdse wijzigingen van de artikelen, worden na gezamenlijk overleg en akkoord van Opdrachtgever doorgevoerd.

Na gunning wordt de digitale artikelenlijst in nader overeenstemming opgesteld.

4.13 Vandalisme

Alle onder vandalisme vallende zaken worden direct na signalering gemeld bij de opdrachtgever met vermelding van locatie, ruimte, omschrijving vandalisme, datum/tijd van signalering en ondersteund met een foto.

4.14 Service en onderhoud

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van periodieke servicebezoeken om de goede werking van de geleverde producten te waarborgen.

De planning en uitvoering van deze servicerondes worden in overleg afgestemd met de centrale contactpersoon van de betreffende locaties van de opdrachtgever.

Specifieke eisen:

Opdrachtnemer voert jaarlijks service en onderhoud uit aan alle sanitaire voorzieningen waarbij minimaal onder andere de volgende onderdelen worden opgenomen:

- Product
- Kwaliteit
- Uitstraling

Deze onderdelen dienen te voldoen aan de gestelde eisen zoals vastgesteld in bijlage 2 'Productspecificatie sanitaire voorzieningen'.

Opdrachtnemer levert digitaal een opleverrapport na elke service- & onderhoudsbeurt aan Opdrachtgever.

4.15 Reparaties

Reparaties en structurele tekortkomingen met betrekking tot sanitaire voorzieningen of (na)vullingen leiden op verzoek van de opdrachtgever tot vervanging van de betreffende sanitaire voorzieningen. De kosten die voortvloeien uit de vervanging van deze voorzieningen zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

Na het oplossen van de storing wordt de melding binnen 1 werkdag schriftelijk afgemeld per mail onder vermelding van ordernummer.

4.16 Klachtenafhandeling en escalatie

Alle klachten worden schriftelijk ingediend door geautoriseerde medewerkers van de opdrachtgever. Indien nodig worden klachten ook telefonisch doorgegeven.

Escalaties worden opgepakt door de contractmanager van de opdrachtgever. De opdrachtnemer wijst een vast contactpersoon aan die binnen 2 uur reageert op een klacht en binnen 4 uur een passende oplossing aandraagt.

De communicatie over klachten en escalaties verloopt schriftelijk, en indien noodzakelijk telefonisch.

5 UITGANGSPUNTEN CALCULATIE

In bijlage 2 'Productspecificatie sanitaire voorzieningen' staan de frequenties en verdere details nader beschreven. Alleen facturen die voorzien zijn van een geldig ordernummer worden in behandeling genomen.

Specifieke eisen en aanvullende voorzieningen:

Dameshygiënecontainers en inloopmatten

De opdrachtgever behoudt de mogelijkheid om extra dameshygiënecontainers en inloopmatten op locatie beschikbaar te hebben, bijvoorbeeld tijdens grote evenementen of in de winterperiode wanneer sprake is van verhoogde vervuiling. Deze extra voorzieningen worden op verzoek geleverd en blijven op locatie beschikbaar als reserve.

Toiletrolautomaten voor sportlocaties

In sportlocaties worden regelmatig evenementen georganiseerd, waarbij de sanitaire voorzieningen intensief worden gebruikt. Om aan deze verhoogde vraag te voldoen, wenst de opdrachtgever toiletrolautomaten die geschikt zijn voor rollen met een minimale lengte van 300 meter.

Sanitaire artikelen buiten bijlage 2

Sanitaire artikelen die niet zijn opgenomen in bijlage 2 'Productspecificatie sanitaire voorzieningen' zijn door de gemeente zelf aangeschaft en blijven in eigen beheer.

6 PERSONEEL

6.1 Personeel algemeen

Ter waarborging van de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening gelden de volgende eisen voor het personeel dat door de opdrachtnemer wordt ingezet:

- De medewerkers beheersen de Nederlandse en/of de Engelse taal in woord en geschrift, zodat zij effectief kunnen communiceren met de opdrachtgever en gebruikers.
- De opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende huisregels van de opdrachtgever. Deze huisregels zijn opgenomen in de bijlage 11.
- Tijdens de uitvoering van werkzaamheden dragen medewerkers verzorgde, representatieve en herkenbare bedrijfskleding. Deze kleding wordt correct gedragen en is ook verplicht voor eventuele uitzendkrachten die namens de opdrachtnemer werkzaamheden uitvoeren
- Het dragen van gezicht bedekkende kleding is niet toegestaan tijdens de werkzaamheden, omdat het belangrijk is dat medewerkers herkenbaar en aanspreekbaar zijn voor collega's, medewerkers en/of bezoekers. Dit draagt bij aan een open, veilige en toegankelijke werkomgeving;

- Het dragen van een capuchon tijdens de werkzaamheden is eveneens niet toegestaan, om dezelfde reden: herkenbaarheid en aanspreekbaarheid zijn belangrijk voor een veilige en transparante werkomgeving.
- In het kader van de uitvoering van de opdracht is het noodzakelijk dat medewerkers van de opdrachtnemer over een bedrijfspas beschikken om zich op verzoek te kunnen legitimeren. **De medewerker moet zichtbaar kunnen aantonen dat hij of zij werkt voor het bedrijf.**

6.1.1 Verklaring omtrent het Gedrag (VOG)

Als de werkzaamheden van de opdrachtnemer plaatsvinden op locaties waar minderjarigen aanwezig zijn, zoals scholen, sportaccommodaties of andere jeugdinstituten, is de opdrachtnemer verplicht om voor alle ingezette medewerkers een geldige, persoonlijke Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG) te overleggen.

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het (laten) verkrijgen van de VOG en deze te documenteren. Deze verklaring is op ieder moment en op verzoek direct inzichtelijk voor de opdrachtgever. Als de opdrachtnemer deze verklaring niet kan tonen, behoudt de opdrachtgever zich het recht voor om de betreffende persoon de toegang tot de locatie te ontfangen.

Als de opdrachtnemer op de hoogte is van het ontbreken van een VOG en dit niet meldt, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een VOG zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

6.2 Social return on Investment (SROI)

De opdrachtgever wil een bijdrage leveren aan het bevorderen van participatie van kansarme groepen aan de onderkant van de arbeidsmarkt. Om die reden is SROI een onderdeel van deze aanbesteding.

De opdrachtgever eist 5% van de contractwaarde in te zetten voor SROI. De opdrachtnemer geeft samen met het bureau Socialreturn invulling aan de SROI uitvoeringsregels. De opdrachtnemer maakt de inzet voor SROI inzichtelijk in de managementrapportage.

7 COMMUNICATIE

7.1 Overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer

De opdrachtnemer zorgt voor één centraal contactpersoon die voor de opdrachtgever bereikbaar en verantwoordelijk is voor alle vragen en/of opmerkingen. Deze contactpersoon is tevens het aanspreekpunt voor de opdrachtgever bij spoed, escalaties en klachten.

Minimaal vier keer per jaar vindt overleg plaats bij opdrachtgever. Bij dit overleg sluit de contactpersoon vanuit de opdrachtnemer aan en de centrale contactpersoon van de opdrachtgever. Wanneer nodig zullen genodigden op verzoek aansluiten.

Deze overleggen worden geïnitieerd door opdrachtgever. De opdrachtgever is verantwoordelijk voor de verslaglegging van dit overleg en stuurt dit schriftelijk, binnen 2 werkweken, naar de opdrachtnemer.

De details/ besprekingspunten van de overleggen kunnen na gunning worden vastgesteld.

7.2 Overleggen structuur

2 weken voor de tactische overleggen (1x per kwartaal), dient er vooraf een managementrapport geleverd te worden, die onder andere de volgende informatie bevat:

- overzicht van artikelen, per locatie;
- overzicht verbruik gegevens per locatie;
- overzicht van de kosten per locatie.
- samenwerking/ communicatie

Voor de strategische overleggen (1x per jaar) dient er vooraf een managementrapport geleverd te worden, die onder andere de volgende informatie bevat:

Enquête

Een enquête kan op verzoek van Opdrachtgever in samenspraak met de Opdrachtnemer worden geïnitieerd.

7.3 Managementinformatie

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

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

- advies voor efficiencyverbeteringen en/of kostenbesparingen;
- advies voor kwaliteitsverbetering of innovatie;
- samenwerking/ communicatie.

De opdrachtgever wil minimaal 1x per jaar een adviesrapport vanuit de opdrachtnemer waarin verbeterpunten en actiepunten voor de dienstverlening, trends en innovatieve en duurzame oplossingen zijn opgenomen voor de diverse locaties.

Deze zouden in samenwerking en overleg met de opdrachtgever uitvoerbaar moeten zijn binnen vooraf vastgestelde tijd en kosten binnen de contractwaarde.

- overzicht van dispenser en artikelen, per locatie;
- overzicht verbruik gegevens per locatie;
- overzicht van mutaties per locatie;
- overzicht van storingsmeldingen per locatie;
- overzicht kosten per locatie en alle locaties totaal;
- overzicht van inzet SROI;
- overzicht service en onderhoud;
- overzicht aantal klachten/meldingen/storingen incl. response- & oplostijden;
- samenwerking/ communicatie;
- voorstellen voor efficiencyverbeteringen of kostenbesparingen;
- voorstellen voor kwaliteitsverbetering of innovatie.

8 IMPLEMENTATIEPLAN

De levering en plaatsing van de nieuwe dispensers is uiterlijk 8 weken (met een maximale uitloop van 2 weken in gezamenlijk overleg) na ingangsdatum van het contract afgerond.

Planning en implementatie wordt na voorlopige gunning in gezamenlijk overleg met de opdrachtgever opgesteld.

De leverancier stemt het moment van demontage en montage af met de opdrachtgever dan wel het moment van overdracht van gedemonteerde dispensers. Uitgangspunt is dat er te allen tijde sanitaire voorzieningen geboden moeten worden. Opdrachtgever wordt hierin betrokken.

De kosten voor demontage en montage van de dispensers zijn voor rekening van de nieuwe leverancier. 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 leverancier hersteld worden.

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 huidige dispensers worden door de huidige leverancier gedemonteerd en afgevoerd.
- De nieuwe dispensers worden gehangen op de plek van de huidige dispensers, tenzij de opdrachtgever anders bepaalt.

9 PRIJZEN EN PRODUCTEN

Alle prijzen zijn inclusief het monteren van de nieuwe sanitaire voorzieningen na gunning. Hieronder wordt in ieder geval verstaan: het leveren, plaatsen en gebruiksklare oplevering van de nieuwe sanitaire voorzieningen zoals o.a. aansluitmaterialen, afvoer van verpakkingsmateriaal, onbeperkt gebruik van (na)vullingen (full service), reis-, voorrij-, administratiekosten en alle overige bijkomende kosten.

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

In iedere sanitaire ruimte wordt voor het Stadshuis, het Vastgoedbedrijf en het OSC eenzelfde artikellijn verwacht, mits er geen technische belemmeringen zijn. Dezelfde voorzieningen worden ook ingezet in de algemene ruimtes op de locaties zoals; pantry's, keukens et cetera.

De specifieke eisen die worden gesteld aan de sanitaire voorzieningen en aanvullingen zijn weergegeven in Bijlage P2 'Productspecificatie sanitaire voorzieningen'.

De opdrachtnemer garandeert dat de aangeboden productlijn inclusief verbruiksartikelen gedurende de maximale contractduur leverbaar is. Indien een product door innovaties niet meer leverbaar is, levert de leverancier een minimaal gelijkwaardig equivalent, waarbij een eenduidige uitstraling wordt behouden.

10 ERGONOMISCHE EN ESTHETISCHE ASPECTEN

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

- Zijn overheersend wit;
- zijn universeel van elkaar. Onder universeel wordt verstaan “vergelijkbare uiterlijke uitstraling/uiterslijk vertoon”;
- zijn makkelijk bedienbaar en navulbaar;
- worden op dezelfde hoogten geplaatst;
- worden zo geplaatst dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft;
- zijn makkelijk te reinigen;
- zijn gebruiksvriendelijk, hierbij zijn hygiëne, veiligheid en betrouwbaarheid de kernbegrippen;
- zijn zuinig in dosering;
- zijn van hoogwaardige, slagvaste, duurzame, corrosievrije, brand vertragende materialen vervaardigd, hebben een lange levensduur, zijn duurzaam en zijn molestbestendig;
- hebben een minimale storingsgevoeligheid;
- zijn uitgevoerd met een voorraadvenster of -indicator (m.u.v. luchtverfrissers, afvalbakken, toiletborstelsets etc.);
- worden bevestigd in de voeg van de tegels (reeds bestaande schroefgaten welke niet worden gebruikt worden netjes door de leverancier afgedicht);
- beschermen de producten tegen stof, vocht en bacteriën;
- zijn goed afsluitbaar en niet te openen door de gebruiker;
- maken geen gebruik van elektriciteit (met uitzondering van de handdrogers bij de sportlocaties).

11 DUURZAAMHEID

De volgende punten zijn van kracht tijdens de implementatieperiode én bij eventuele vervanging gedurende de looptijd van het contract:

- Er wordt rekening gehouden met duurzaamheid in werkwijze en keuzes, bijvoorbeeld door het beperken van afval, energieverbruik en CO₂-uitstoot;
- Waar mogelijk wordt gebruikgemaakt van duurzame materialen, middelen of vervoersopties;
- Er wordt bijgedragen aan de duurzaamheidsdoelstellingen van de organisatie;
- Er is bereidheid om hierover transparant te rapporteren en mee te denken over verbeteringen.

12 ZERO EMISSIE ZONES

De gemeente Almere heeft aangekondigd per 1 januari 2028 Zero Emissie zones in te voeren voor de stadslogistiek in drie centrum gebieden. Wanneer de looptijd van de overeenkomst de datum van

01-01-2028 overschrijdt dient de opdrachtnemer hier dus rekening mee te houden. Het gaat om de (centrum) gebieden: Almere-Centrum, Almere-Buiten en Almere-Haven. Zie voor meer informatie: <https://www.almere.nl/verkeer/zero-emissiezones>

13 UITGANGSPUNTEN OVERIG

Bij het uitvoeren van de opdracht is het belangrijk dat er goed wordt omgegaan met de dynamiek van een politiek-bestuurlijke organisatie. Dat houdt in dat:

- er oog is voor gevoeligheden en daar zorgvuldig mee wordt omgegaan;
- er vertrouwelijk wordt omgegaan met informatie;
- er actief wordt meegedacht en bijgedragen aan het behalen van de doelstellingen, binnen de geldende regels en afspraken.