

Eisen Persoonsgebonden was	
A	Eisen, bestellen en leveren
A1	Opdrachtnemer is in staat voor alle Inwoners uit de gemeente Sittard-Geleen, gemeente Beek en gemeente Stein de dienst Persoonsgebonden was inclusief ophalen en retour bezorgen uit te voeren. Persoonsgebonden was is kleding van de betreffende Inwoner, bedlinnen, hand-, thee en vaatdoeken. Inwoners met een indicatie voor was, Cliënten, betalen een eigen bijdrage per aangeboden wasinzamelmiddel (via automatische incasso). De gemeenten betalen het verschil tussen het commercieel tarief en de eigen bijdrage. Inwoners die geen indicatie voor was hebben kunnen eveneens deelnemen aan deze algemene voorziening, zij betalen het commercieel tarief per aangeboden wasinzamelmiddel. Opdrachtnemer factureert aan een Inwoner met indicatie was de eigen bijdrage, aan de gemeente het commercieel tarief -/- de eigen bijdrage en aan Inwoners zonder indicatie was het commercieel tarief.
A2	Opdrachtnemer voorziet in de volledige dienstverlening, waar onder andere transport, wassen, drogen, vouwen en/of ophangen en op Inwoner sorteren van de Persoonsgebonden was een onderdeel van is. Inwoners hebben de mogelijkheid de Persoonsgebonden was minimaal één (1) keer per week aan te bieden en ontvangen deze maximaal 7 dagen later retour. Ophalen en bezorgen van Persoonsgebonden was vindt plaats per Inwoner aan de voordeur van de Inwoner zijn woning op vaste dagen in de week binnen een vast tijdsbestek van 2 uur tussen 9.00 en 17.00 uur. Opdrachtnemer maakt duidelijke afspraken met de Inwoner over waar de Persoonsgebonden was wordt aangeboden (aan de binnenkant van de voordeur van de Inwoner of aan de buitenkant), afhankelijk van wat voor de Inwoner haalbaar is.
A3	Opdrachtnemer start met de Persoonsgebonden wasservice voor Inwoners van Opdrachtgever bij ingangsdatum overeenkomst. Inwoners hebben de mogelijkheid na ingangsdatum deel te nemen aan de wasservice. Na aanmelding start Opdrachtnemer binnen 10 werkdagen met de wasservice voor de Inwoner. Opdrachtnemer heeft voldoende capaciteit om de wasservice uit te voeren voor de Inwoners in de betreffende periode.
A4	Opdrachtnemer stelt kosteloos voldoende wasinzamelmiddelen per deelnemende Inwoner ter beschikking. De wasinzamelmiddelen blijven eigendom van Opdrachtnemer. Een wasinzamelmiddel kan een wasmand of een waszak zijn. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het binnen vijf werkdagen na beëindiging van de wasservice door een Inwoner en bij het eindigen van de Raamovereenkomst de wasinzamelmiddelen op te halen.
A5	Mutaties in het aantal Inwoners met een eigen bijdrage verloopt via de berichtenmodule. Voor de berichtenmodule zie: https://www.bidn.nl/inloggen-op-portals . Uitbreiding door middel van een iWmo 301, bij aanvang van de wasservice stuurt Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen een iWmo 305 bericht en bij het beëindigen van de Persoonsgebonden wasservice ontvangt Opdrachtnemer een iWmo 307 bericht. Ook de facturatie verloopt via dit berichtenverkeer.
A6	Bij het afleveren van de Persoonsgebonden was bij de Inwoner dienen Medewerkers van Opdrachtnemer aan te bellen bij de Inwoner en de Persoonsgebonden was achter de voordeur te plaatsen. Indien de voordeur van de woning niet geopend wordt binnen 5 minuten en er geen andere afspraken met de Inwoner gemaakt zijn, mag de Persoonsgebonden was aan de voordeur geplaatst worden.
A7	Opdrachtnemer borgt kennis, kunde en ervaring van zijn medewerkers (inclusief vrijwilligers en inhuurkrachten) voor de uitvoering van de werkzaamheden en voor communicatie met Inwoners in een voor de Inwoners begrijpelijke en toegankelijke manier.
A8	Indien bij retour leveren van schone Persoonsgebonden was geconstateerd wordt dat er Persoonsgebonden was geleverd wordt die geen eigendom is van Inwoner, dient dit in overleg met Inwoner door Opdrachtnemer retour te worden genomen. Deze meldingen worden door Opdrachtnemer geregistreerd als klacht.
A9	Opdrachtnemer factureert de wasservice exclusief eigen bijdrage in opdracht van Opdrachtgever van maand (n) in maand (n+1). Voor december jaar (n) geldt dat de declaratie uiterlijk 20 januari jaar (n+1) ontvangen moet zijn door Opdrachtgever.
B	Eisen, wassen en kwaliteitscontrole
B1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een adequate reinigingsmethode waarna de Persoonsgebonden was wordt gedroogd en vakkundig gevouwen. Bij de keuze van een adequate behandelingsmethode voor de aangeboden Persoonsgebonden was en bij de uitvoering van die behandelingsmethode gaat Opdrachtnemer in beginsel af op de juistheid van de aan de Persoonsgebonden was gehechte etiketten. Deze etiketten bieden informatie over de samenstelling en/of behandelingswijze van de aangeboden Persoonsgebonden was. Alle eigenschappen van de Persoonsgebonden was moeten behouden blijven, zoals kleur, maat en pasvorm.
B2	Opdrachtnemer heeft een methode om de Persoonsgebonden was per Inwoner te traceren en overtreedt hierbij geen wet- en regelgeving, zoals AVG.
B3	Opdrachtnemer heeft een regeling voor beschadigde was, zowel voor beschadigde was die aangeleverd wordt door Inwoner als voor beschadigingen ontstaan tijdens de wasservice.
C	Eisen, personele inzet
C1	Bij aankomst bij de Inwoner dient de Medewerker van Opdrachtnemer herkenbare bedrijfskleding te dragen en zich op verzoek van de Inwoner te identificeren middels een geldig legitimatiebewijs van Opdrachtnemer.
C2	Opdrachtnemer, Medewerkers, inhuur en vrijwilligers van Opdrachtnemer gaan op gepaste wijze en respectvol om met de doelgroep en Inwoners van gemeente. Bovendien zijn bestuurders in het bezit van een geldig rijbewijs.
C3	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.
D	Eisen, Klachtenafhandeling
D1	Opdrachtnemer dient over een toegankelijke klachtenprocedure te beschikken. Klachten van Inwoners en Opdrachtgever over de dienstverlening van Opdrachtnemer dienen telefonisch (tijdens kantooruren) en schriftelijk ingediend te kunnen worden. Telefonische klachten worden door Opdrachtnemer vastgelegd. Opdrachtnemer houdt een schriftelijke registratie van de klachten bij. Uit deze registratie dient duidelijk de status van de klacht te blijken. Opdrachtnemer dient toezicht te houden op de werking van de klachtenprocedure. Opdrachtnemer informeert Inwoners en zijn Medewerkers over het bestaan van de klachtenprocedure.
D2	Binnen 2 werkdagen na indiening van een klacht dient Opdrachtnemer terugkoppeling te geven aan de indiener van de klacht en binnen 5 tot 10 werkdagen na indiening van een terechte klacht dient een de klacht opgelost te zijn en een terugkoppeling gegeven te zijn aan de indiener van de klacht.
D3	Klachten worden verzameld en Opdrachtnemer geeft uiterlijk de 7e dag van kwartaal (x+1) het klachtenoverzicht van kwartaal x door aan de Contractmanager van Opdrachtgever. Het klachtenoverzicht geeft per klacht aan door wie de klacht is ingediend, op welk adres de klacht betrekking heeft, de inhoud van de klacht, de datum en tijdstip van het indienen van de klacht, of de klacht terecht is of niet, de datum van de eerste terugkoppeling naar de Inwoner, de datum dat de terechte klacht is opgelost en de oplossing voor een terechte klacht. Opdrachtnemer maakt minimaal één (1) keer per kwartaal een analyse van de klachten en geeft aan hoe identieke klachten in de toekomst voorkomen gaan worden. Indien Opdrachtgever dit wenst, bijvoorbeeld bij extreem veel klachten, kan tot maximaal maandelijks het klachtenoverzicht opgevraagd worden.
E	Eisen, Managementinformatie
E1	Opdrachtnemer verschaft elk kwartaal kosteloos een managementrapportage (in PDF format en in Word of Excel format) waarin wordt beschreven het aantal werkelijk aangeboden inzamelmiddelen met Persoonsgebonden was van Cliënten, het aantal verzuimen per Cliënt van het aanleveren van Persoonsgebonden was, een overzicht van het aantal klachten en het geëiste onder D3, een overzicht van de gemelde signaleringen (zie H5), verbetervoorstellen en duurzaamheidsmaatregelen.
E2	Opdrachtnemer plant uiterlijk vier (4) weken na het verstrijken van ieder kwartaal een afspraak met de Contractmanager van Opdrachtgever en verstuurt minimaal één week voor de afspraak de managementrapportage aan de Contractmanager van Opdrachtgever. Het is Contractmanager van Opdrachtgever toegestaan overige medewerkers van Opdrachtgever uit te nodigen voor de afspraak, bijvoorbeeld de Leveranciersmanager.
E3	Opdrachtnemer meldt direct onvoorziene omstandigheden die van invloed zijn op de uitvoering van de Raamovereenkomst via CM@sittard-geleen.nl. Ook worden Inwoners geïnformeerd waar het proces verstoord wordt. In de managementrapportage wordt de onvoorziene omstandigheid gemeld, hoeveel Inwoners het betreft en welke Inwoners.
F	Eisen, Communicatie
F1	Alle communicatie met de Opdrachtnemer vindt plaats in de Nederlandse taal, tenzij expliciet anders tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever overeengekomen.
F2	Opdrachtnemer heeft voor vragen, klachten en overige communicatie met Inwoners een centraal e-mailadres en een centraal telefoonnummer (tegen plaatselijke kosten) beschikbaar.
F3	Opdrachtnemer wijst een contactpersoon (accountmanager) en een vaste vervanger bij ziekte en vakantie aan die de contacten over de uitvoering van de Raamovereenkomst onderhoud met de Contractmanager 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.
F4	Opdrachtnemer informeert opdrachtgever indien een cliënt niet voldoet aan zijn betalingsverplichtingen. Een éénzijdige opzegging van de dienstverlening bij een cliënt door opdrachtgever kan alleen met goedkeuring van opdrachtgever.
G	Eisen, Implementatie
G1	Opdrachtnemer stelt een implementatieplan op, zodat bij start van de overeenkomst wasservice van de Persoonsgebonden was volgens de eisen van Opdrachtgever en toezeggingen van Opdrachtnemer uitgevoerd wordt.
H	Algemeen
H1	Opdrachtnemer voldoet aan alle vigerende wet- en regelgeving, zoals de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Wet maatschappelijke ondersteuning 2015 (Wmo 2015), neemt kennis van, sluit aan bij en handelt naar de inhoud van het beleid en toepasselijke regelgeving van de gemeenten (verordeningen en beleidsregel).
H2	Opdrachtnemer gebruikt beveiligde communicatie voor alle communicatie die op welke manier ook te herleiden is naar een Inwoner.
H3	Opdrachtnemer staat ervoor in dat Inwoners gerespecteerd worden en geen discriminatie richting Inwoners of onderling onder Medewerkers, inhuur en vrijwilligers van Opdrachtnemer plaats vindt door Medewerkers, inhuur en vrijwilligers van Opdrachtnemer.
H4	Opdrachtnemer is in het bezit van VOG (Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier), welke bij indiensttreding maximaal 3 maanden oud is, van alle medewerkers inclusief uitzendkrachten, ZZP-ers, stagiaires en vrijwilligers die direct contact hebben met Inwoners of toegang hebben tot vertrouwelijke en gevoelige gegevens. Opdrachtnemer is in het bezit van VOG (Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier), welke maximaal 3 jaar oud is, van alle bestuurders conform KvK. Opdrachtnemer verlangt van medewerker bij redelijkerwijs vermoeden van niet meer voldoen aan de eisen voor het afgeven van VOG Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier zo spoedig mogelijk een recente VOG Gezondheidszorg en welzijn van mens en dier. Opdrachtnemer overlegt binnen 7 kalenderdagen na eerste verzoek de VOG's en de registratie van de VOG's.

H5	Opdrachtnemer of Medewerkers van Opdrachtnemer kunnen tegen opmerkelijke zaken aanlopen zoals , maar niet uitsluitend, acute escalaties van de zorgbehoefte of structureel onjuist gebruik van de dienstverlening. Van Opdrachtnemer wordt hierbij een actieve signaalfunctie richting Opdrachtgever verwacht, zodat Opdrachtgever tijdig passende maatregelen kan nemen.
H6	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor steekproefcontroles uit te voeren naar de kwaliteit en werkwijze zoals Opdrachtgever en Opdrachtnemer deze overeenkomen door het sluiten van de overeenkomst Persoonsgebonden was.
H7	Opdrachtnemer is akkoord met de escalatieladder, zie bijlage A2. Escalatieladder versie 1.0.
I	Eisen, Maatschappelijk verantwoord ondernemen
I1	Opdrachtnemer voldoet aan de eisen "Reinigen zonder speciale behandeling (basis)", "Verpakkingen (basis)" en "Vervoer (basis)" uit de duurzaamheidscriteria van de MVI-criteriatool (https://www.mvicriteria.nl) welke van toepassing zijn op deze wasservice (reiniging bedrijfskleding). Zie bijlage A1. Duurzaamheidseisen. De eis met betrekking tot social return staan vermeld in de aanbestedingsleidraad.