

Programma van eisen

Bijlage 3



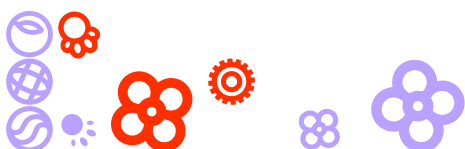
Eis	Algemene eisen
1.	Inschrijver verklaart door het indienen van een inschrijving expliciet dat hij voldoet aan de in de aanbestedingsdocumenten, inclusief de daarbij behorende bijlage(n), genoemde voorwaarden en eisen die aan de opdracht zijn gesteld.
2.	<p>Aanbestedende dienst eist van de opdrachtnemer dat alle medewerkers welke op locatie van Yuverta ingezet worden beschikken over een geldige VOG-verklaring.</p> <p>Opdrachtnemer zorgt ervoor dat gedurende de looptijd van de raamovereenkomst voor alle door hem op locatie van opdrachtgever in te zetten medewerkers beschikt en zal blijven beschikken over een afschrift van een geldig Identiteitsbewijs en een recente Verklaring Omtrent Gedrag.</p> <p>In het geval opdrachtnemer een vreemdeling (iemand van buiten het EER-gebied) inzet op locatie van opdrachtgever, dan verstrekt opdrachtnemer voorafgaand aan de uitvoering van de betreffende werkzaamheden een afschrift van een geldig Identiteitsbewijs van die medewerker aan opdrachtgever, overeenkomstig artikel 15 Wet arbeid vreemdelingen.</p> <p>Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever voor alle schade die opdrachtgever lijdt als gevolg van overtreding van het hier boven genoemde.</p>
3.	Indien de opdrachtgever in de toekomst overgaat tot het gebruik van een Facility Management Informatie Systeem (FMIS) zal opdrachtnemer als opdrachtgever daartoe een verzoek doet overgaan tot het aansluiten van haar portal op dit FMIS. De kosten die partijen maken om deze koppeling te realiseren, worden voor eigen rekening en risico door partijen genomen.
4.	Opdrachtnemer stelt de dispensers kosteloos beschikbaar in bruikleen. Hier zit ook geen minimale afnameverplichting aan verbonden.
5.	Opdrachtgever kan aantallen dispensers gedurende de looptijd van de raamovereenkomst kosteloos aanpassen (tegen de geldende tarieven uit het prijzenblad zonder meerprijzen). Dispensers worden op aanvraag van opdrachtgever geplaatst of verwijderd.

Eis	Relevante wet- en regelgeving
6.	Opdrachtnemer houdt zich aan alle relevante wet- en regelgeving dan wel draagt zorg dat haar onderaannemer(s) zich houden aan relevante wet- en regelgeving ten aanzien van uitvoering werkzaamheden.
7.	Opdrachtnemer instrueert het door hem in te zetten personeel over Arbo, veiligheid en milieu.

Eis	Algemene technische eisen
8.	Producten mogen geen schadelijke stoffen bevatten en dienen veilig te zijn voor gebruik door minderjarigen in een onderwijsomgeving.
9.	Papierproducten dienen minimaal 90% gerecyclede vezel te bevatten of te beschikken over een erkend milieukeurmerk (bijv. EU Ecolabel of gelijkwaardig).
10.	Dispensers zijn van gedegen kwaliteit: geschikt om de gehele contractduur veilig te kunnen functioneren
11.	Dispensers dienen:

	<ul style="list-style-type: none"> • Vandalbestendig en afsluitbaar te zijn. Denk hierbij aan, maar niet gelimiteerd tot: <ul style="list-style-type: none"> ○ Trekken en hangen aan de dispenser ○ Schoppen of stoten ○ Pogingen tot geforceerd openen • Geschikt voor wandmontage (eventueel door middel van een montageplaat) • Eenvoudig navulbaar te zijn • Bestand tegen intensief dagelijks gebruik • Middels een (cilinder)slot te vergrendelen en af te sluiten, hierbij is sprake van een generieke sleutel • Niet op elektriciteit aangesloten te moeten worden • Ook toegankelijk te zijn in gebruik op mindervalide toiletten
12.	Het ontwerp van de aangeboden dispensers minimaliseert vuilophoping.
13.	Het product is bestand tegen frequente dagelijkse reiniging.
14.	De dispenser heeft een capaciteit die passend is bij een onderwijsomgeving met hoge gebruiksfrequentie.
15.	Dispensers dienen modulair of toekomstbestendig te zijn. Productwijzigingen gedurende contractperiode mogen niet leiden tot volledige vervanging van geplaatste dispensers.
16.	Verbruiksartikelen welke door inschrijver worden aangeboden (passend bij de aangeboden dispensers) zijn tijdens de gehele looptijd van het contract, inclusief de optiejaren, leverbaar.
17.	De constructie van de dispenser voorkomt onnodige verspilling (vermindering van verbruiksafval). Bijvoorbeeld, maar niet gelimiteerd tot, gecontroleerde uitgifte (vel voor vel systeem)
18.	Dispensers zijn afsluitbaar met een sleutel en niet te openen door leerlingen of studenten. Dispensers met een knop worden niet geaccepteerd.
19.	Opdrachtnemer levert per locatie voldoende sleutels (minimaal tien) voor de dispensers. Indien opdrachtgever extra sleutels wenst, kunnen deze kosteloos aangeleverd worden.
20.	De bevestiging van de dispenser aan de wand is zodanig dat demontage zonder gereedschap niet mogelijk is.
21.	Interne onderdelen van de dispenser zijn beschermd tegen manipulatie of verwijdering.
22.	De voorziening bevat geen losse of eenvoudig verwijderbare onderdelen.
23.	Het gebruik/de bediening van de dispensers maakt het geschikt voor plaatsing in mindervalide toiletten.

Eis	Levering, plaatsing en reparatie van dispensers, afvalbakken, droogloopmatten
24.	Plaatsing van dispensers vindt plaats conform geldende veiligheidsnormen.
25.	Bevestigingsmateriaal dient geschikt te zijn voor diverse ondergronden (onder andere maar niet gelimiteerd tot tegelwerk, beton, gips).
26.	Plaatsing/reparatie vindt plaats na afstemming met vertegenwoordiger van locatie (TL AFO/conciërge).
27.	Reparatie/vervanging vindt uiterlijk vijf werkdagen na melding plaats.
28.	Voor reparatie/vervanging na vandalisme (opzettelijke beschadiging) worden apart (in het prijzenblad opgenomen) prijzen per productgroep gehanteerd. Hierbij geldt: <ul style="list-style-type: none"> • Geen open nacalculatie op basis van uurtarieven. • Geen aparte montagekosten. • Prijzen blijven vast gedurende contractperiode (behoudens indexering). • Leverancier rapporteert jaarlijks aantal vandalismegevallen per locatie.
29.	De dispensers worden gebruiksklaar opgeleverd en gemonteerd. Onder gebruiksklaar opleveren en monteren van de dispenser wordt verstaan: <ul style="list-style-type: none"> • De installatie van de dispenser op het door opdrachtgever aangegeven adres en op de aangegeven verdieping en ruimte;



	<ul style="list-style-type: none"> • Een zodanige plaatsing en installatie van de dispenser dat deze volledig beschikbaar is en goed functioneert, zodanig dat alle functionele en operationele eisen worden gerealiseerd; • Het fysiek instrueren van Facilitair medewerkers en (schoonmaak)personeel; • De dispensers zijn gevuld.
30.	Dispensers worden op de aangewezen plek gehangen. Dit gebeurt in overleg met de locatie (TL AFO/conciërge). Mocht die aangewezen plek niet haalbaar zijn, dan wordt in overleg met de locatie een alternatieve plek bepaald.
31.	De gaten die zijn ontstaan door het verwijderen van de oude dispensers worden door opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever afgedicht indien deze niet worden hergebruikt bij de plaatsing van de nieuwe dispenser.
32.	Onderhoud, reparatie en noodzakelijke vervanging (bij defect, of drie of meer storingen per half jaar) aan dispensers worden door opdrachtnemer kosteloos uitgevoerd.
33.	Bij schademeldingen wordt binnen vijf werkdagen een reparatie uitgevoerd. Indien reparatie niet mogelijk blijkt wordt binnen twee werkdagen na de termijn van vijf werkdagen een nieuwe dispenser geplaatst.
34.	Opdrachtnemer levert een productomschrijving waarin de aangeboden dispensers en bijbehorende verbruiksartikelen beschreven zijn (incl. foto van voor- en zij aanzicht van de dispenser). Deze voegt u toe als bijlage bij uw inschrijving.
35.	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat opdrachtgever zijn werkzaamheden, zoals het schoonmaken en het bijvullen van dispensers en het verwisselen van handdoekdispensers, door medewerkers (of schoonmaakpartij) van opdrachtgever laat uitvoeren.
36.	Dispensers werken niet op stroom of batterijen.
37.	Alle dispensers kunnen aan de wand worden bevestigd.
38.	De benodigde werkzaamheden ten behoeve van sanitaire voorzieningen vinden plaats op de met opdrachtgever overeengekomen dag(en) en tijdstip(pen). Deze zullen worden afgestemd gedurende de implementatie periode.

Eis	Bestellen/levering verbruiksartikelen
39.	Opdrachtnemer voert het voorraadbeheer en houdt een geoptimaliseerde voorraad bij per locatie, afgestemd op verbruik.
40.	Opdrachtnemer levert bestellingen zodanig aan dat de schoonmaakpartij altijd minimaal de afgesproken veiligheidsvoorraad beschikbaar heeft.
41.	Opdrachtnemer registreert leveringen digitaal, met inzicht in historische en actuele voorraadstanden.
42.	Verbruiksartikelen dienen passend te zijn binnen het aangeboden dispensersysteem.
43.	Opdrachtnemer zorgt voor correcte etiketten per locatie en duidelijke productidentificatie.
44.	Levering geschiedt op basis van vooraf vastgestelde levermomenten per locatie.
45.	Levering vindt plaats op het per locatie aangewezen afleverpunt.
46.	Bij een onverwacht tekort kan een spoedlevering binnen 24 uur ter plaatse zijn.
47.	Leverancier houdt gedurende de contractduur een adequate veiligheidsvoorraad aan, zodanig dat minimaal vier weken gemiddelde afname kan worden opgevangen zonder leveronderbreking.
48.	Indien een product tijdelijk niet leverbaar is, mag uitsluitend een gelijkwaardig alternatief worden geleverd na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Yuverta. Het alternatief dient minimaal te voldoen aan de opgegeven kwaliteits- en duurzaamheidscriteria en mag niet hoger zijn dan de prijs van het artikel zoals afgeprijsd in het prijzenblad.
49.	De opdrachtnemer beschikt voor de levering van verbruiksartikelen aan Yuverta over een continuïteitsplan.
50.	Opdrachtnemer hanteert vaste levermomenten in overleg met de betreffende locaties.



51.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het achterhalen van voorspelde afwijkingen zoals verwacht meerverbruik bij open dagen of minderverbruik in vakantie of stageperiodes.
52.	Opdrachtnemer zorgt voor periodieke rapportage met het verbruik per locaties, aantal leveringen en producten én het mogelijke besparingspotentieel.
53.	De voorraad wordt opgeslagen op de door de locatie aangegeven afgesloten plek.
54.	De levering van de voorraad gebeurt tot deze aangegeven plek.
55.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte logistieke aanpak met zo min mogelijk transportbewegingen.
56.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het ledigen en schoonmaken of het ophalen van de gebruikte damesverbandcontainers en het aanleveren van schone damesverbandcontainers.
57.	Bij aflevering van verbruiksartikelen moet op de buitenkant van de verpakking duidelijk worden vermeld: omschrijving van de verbruiksartikelen, (geleverde) aantallen, en eventuele andere gegevens die van toepassing zijn.
58.	Alle verbruiksartikelen zijn biologisch afbreekbaar. Hieronder wordt verstaan: Biologische afbraak is een proces waarbij organische stoffen (dat wil zeggen stoffen die koolstof bevatten) afgebroken worden door de natuurlijke activiteit van micro-organismen, zoals bacteriën en schimmels. Stoffen die zich op deze manier laten afbreken, noemt met biologisch afbreekbaar. Alleen organische (dat wil zeggen koolstof bevattende) bestanddelen kunnen biologisch worden afgebroken.
59.	Bestellingen worden in één keer uitgeleverd en niet in delen.

Eis Prijzen & facturatie	
60.	Inschrijver garandeert dat prijzen tot stand komen zonder ruggespraak, overleg, afspraak of verstandhouding met een of meerdere inschrijvers, al dan niet met het doel de concurrentie in enig opzicht te beperken. Inschrijver garandeert dat de in de offerte vermelde prijzen niet aan een andere inschrijver of concurrent zijn en/of zullen worden medegedeeld.
61.	In de prijzen dienen alle werkzaamheden te zijn opgevoerd en inbegrepen die nodig zijn voor de goede uitvoering van de opdracht/overeenkomst. Kosten die redelijkerwijs voorzienbaar waren (zoals, maar niet gelimiteerd tot, reis-, verblijfs- en/of voorrijkosten, parkeerkosten, verzekeringskosten, kosten die verband houden met transport en inklaring, etc.) mogen tijdens contractuitvoering niet meer worden gefactureerd en komen niet voor vergoeding in aanmerking.
62.	Prijzen kunnen gedurende de looptijd van de raamovereenkomst uitsluitend worden aangepast conform de indexatieclausule(s) zoals beschreven in de raamovereenkomst.
63.	Opdrachtnemer stuurt facturen in conform de bepalingen in de factuurwijzer.
64.	Opdrachtnemer biedt de mogelijkheid om per maand één factuur waarop de kosten per locatie zijn gespecificeerd. Beschrijving van geleverde artikelen/abbonementen per locatie & Afzonderlijke bedragen, alsmede het totaalbedrag).

Eis Communicatie	
65.	Partijen wijzen bij aanvang van de raamovereenkomst één vaste en rechtstreeks te benaderen contactpersoon aan voor zowel de implementatie als de beheerfase. Ook zorgen partijen voor geschikte vervanging bij ziekte, verlof of uitdiensttreding van de contactpersoon. Contactpersonen worden vastgelegd middels een communicatiematrix. Bij wijzigingen zal de betreffende partij deze kennis delen met haar contactpersonen van de andere partij.
66.	Partijen participeren op proactieve wijze in uitvoeringsoverleggen. In de communicatiematrix zal worden opgenomen welke contactpersonen bij welk overleg



	aanwezig zullen zijn. Deze overleggen vinden in de implementatieperiode minimaal twee keer plaats en in de beheerfase één keer per jaar (afhankelijke van de behoefte).
67.	Verslaglegging van de overleggen geschiedt door opdrachtnemer en wordt maximaal twee weken na het gesprek, inclusief eventuele actiepuntenlijst, aangeleverd bij de gesprekspartner van opdrachtgever.
68.	De contactpersoon van opdrachtnemer is in ieder geval telefonisch bereikbaar tussen 08:30 en 17:00 uur op werkdagen en reageert binnen één werkdag op e-mail.
69.	De contactpersonen van opdrachtnemer en het personeel van opdrachtnemer dat op de opdracht van Yuverta wordt ingezet dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig te zijn.
70.	Opdrachtnemer verstrekt ten minste eenmaal per kwartaal een gedetailleerde management rapportage waarbij tenminste wordt vermeld: <ul style="list-style-type: none"> • Overzicht en uitleg van de uitgevoerde opdrachten (het op verzoek bij plaatsen/verwijderen van dispensers/droogloopmatten) per locatie; • Overzicht en uitleg van kosten; verbruiksartikelen en serviceproducten per locatie; <ul style="list-style-type: none"> ○ Op basis van bovenstaande: aanbevelingen voor voorraadoptimalisatie op locatieniveau. • Overzicht en uitleg van storingsen en wijze van afhandeling en doorlooptijd; • Verslaglegging kwaliteitscontrole op basis van de KPI's.

Eis	KPI's
71.	<p>De hiernavolgende eisen hebben tot doel het structureel borgen van hygiëne, veiligheid, functionele beschikbaarheid en visuele kwaliteit van de sanitaire voorzieningen binnen Yuverta.</p> <p>De eisen zijn van toepassing op alle geleverde, geplaatste en onderhouden voorzieningen, waaronder, maar niet gelimiteerd tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zeepdispensers • Toiletrolhouders • Toiletborstels en houders • Luchtverfrissers • Hygiëneboxen • Schoonloopmatten • Afvalbakken • Handoekdispensers (rollen/papier) • Hygiëneboxen • Desinfectie dispensers <p>De afwijkingen zijn als volgt gecategoriseerd:</p> <p><u>Critical defect (AQL 0.25 - 0-tolerantie)</u> Afwijkingen die leiden tot hygiëne- of veiligheidsrisico, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lekkage • Losse of vallende bevestiging • Scherpe randen of breuk • Niet-reinigbare vervuiling • Situaties met valgevaar <p>Acceptatiecriterium: Nul toegestaan (per locatie én Yuverta breed). Constatering van één Critical defect leidt tot directe herstelverplichting.</p>



Major defect (AQL 1.0)

Functionele afwijkingen waardoor de voorziening niet naar behoren functioneert.

Yuverta breed acceptatiecriterium per controle-ronde:

- Bij ≥ 50 : maximaal twee Major defecten toegestaan.

Bij overschrijding:

- Oorzaakanalyse binnen vijf werkdagen
- Herstelmaatregelen binnen tien werkdagen.
- Opschaling inspectiefrequentie volgende ronde

Minor defect (AQL 2.5)

Esthetische afwijkingen zonder invloed op veiligheid of functionaliteit.

Yuverta breed acceptatiecriterium:

- Bij ≥ 50 : maximaal vijf Minor defecten toegestaan.

Bij overschrijding:

- Trendregistratie en verbetermaatregelen bij structurele afwijking (bij twee opeenvolgende rondes).

72. Controlefrequentie

- Per kwartaal wordt minimaal 25% van de locaties gecontroleerd door opdrachtnemer.
- Iedere locatie wordt minimaal eenmaal per kalenderjaar geïnspecteerd.

73. Steekproef per geselecteerde locatie

Per gecontroleerde locatie geldt per productcategorie:

- ≤ 3 aanwezige eenheden: 100% inspectie
- 4 - 9 eenheden: drie inspecteren
- 10 - 30 eenheden: vijf inspecteren
- > 30 eenheden: acht inspecteren

74. Yuverta brede minimale steekproefomvang

Per kwartaal wordt over het totaal van aanwezige productcategorieën binnen Yuverta minimaal geïnspecteerd:

- ≥ 50 eenheden per hoofdproductcategorie (zeepdispensers, toilethouders, toiletborstels)
- ≥ 30 eenheden per middelgrote categorie (luchtverfrissers, hygiëneboxen, schoonloopmatten)

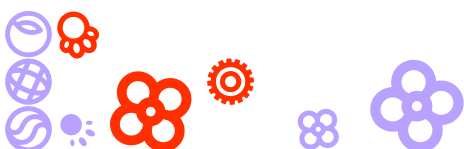
Indien het aantal via locatie inspecties lager uitvalt, wordt de steekproef uitgebreid totdat dit minimum is bereikt.

75. Rapportage

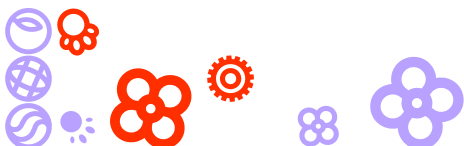
Opdrachtnemer levert per controleronde (op locatie- én instellingsniveau):

- Overzicht geïnspecteerde locaties
- Steekproefomvang per productcategorie
- Aantallen Critical/Major/Minor
 - Beeldmateriaal (foto's)
- Corrigerende maatregelen
- Trendanalyse ten opzichte van voorgaande ronde

Rapportage dient reproduceerbaar en controleerbaar te zijn.



76.	Afwijkingen van deze systematiek zijn uitsluitend toegestaan na overleg met en schriftelijke goedkeuring van opdrachtgever																																								
77.	<p>KPI 1: Borging hygiëne, veiligheid, functionele beschikbaarheid en visuele kwaliteit van de sanitaire voorzieningen</p> <p>Deze KPI wordt verder uitgewerkt in een aantal eisen in het Programma van Eisen. De KPI heeft als doel dat de Opdrachtnemer elk jaar elke locatie controleert op de hygiëne, veiligheid, functionele beschikbaarheid en visuele kwaliteit van de sanitaire voorzieningen. Afwijkingen worden volgens de AQL-methode gecategoriseerd.</p> <p>Per kwartaal wordt minimaal 25% van de locaties gecontroleerd door de opdrachtnemer (en daarmee iedere locatie minimaal 1x per jaar). Per controleronde wordt een rapport aangeleverd met de uitkomst.</p> <p>KPI 2: Frequentie lediging/vervanging hygiëneboxen</p> <table border="1"> <tr> <td>Doel:</td> <td>Tijdige lediging of vervanging van de hygiëneboxen</td> </tr> <tr> <td>Norm:</td> <td>Minimaal 98% van de ledigingen of vervangingen van de hygiëneboxen zijn uitgevoerd conform planning.</td> </tr> <tr> <td>Toetsing:</td> <td>Het resultaat wordt bepaald door de daadwerkelijke ledigingen/vervangingen te vergelijken met planning van ledigingen per locatie.</td> </tr> <tr> <td>Presentatie resultaten door:</td> <td>Opdrachtnemer</td> </tr> <tr> <td>Controle resultaten door:</td> <td>Opdrachtgever</td> </tr> <tr> <td>Presentatie van de resultaten in:</td> <td>Kwartaalrapportage</td> </tr> </table> <p>KPI 3: Productbeschikbaarheid voorraad</p> <table border="1"> <tr> <td>Doel:</td> <td>Te allen tijde voldoende voorraad op locaties</td> </tr> <tr> <td>Norm:</td> <td>Minimaal 98% van de leveringen dienen op tijd te zijn.</td> </tr> <tr> <td>Toetsing:</td> <td>Het resultaat wordt bepaald door de daadwerkelijke leveringen te vergelijken met planning van leveringen per locatie.</td> </tr> <tr> <td>Presentatie resultaten door:</td> <td>Opdrachtnemer</td> </tr> <tr> <td>Controle resultaten door:</td> <td>Opdrachtgever</td> </tr> <tr> <td>Presentatie van de resultaten in:</td> <td>Kwartaalrapportage</td> </tr> </table> <p>KPI 4: Duurzaam productaandeel</p> <table border="1"> <tr> <td>Doel:</td> <td>Het aanbod gebruiksartikelen zo duurzaam mogelijk te laten zijn.</td> </tr> <tr> <td>Norm:</td> <td>Minimaal 65% van de verbruiksartikelen voldoen aan het EU Ecolabel.</td> </tr> <tr> <td>Toetsing:</td> <td>Het resultaat wordt bepaald door in een jaarlijkse rapportage het totale aanbod gebruiksartikelen te presenteren en daarbij aan te geven welke artikelen voldoen aan het EU Ecolabel.</td> </tr> <tr> <td>Presentatie resultaten door:</td> <td>Opdrachtnemer</td> </tr> <tr> <td>Controle resultaten door:</td> <td>Opdrachtgever</td> </tr> <tr> <td>Presentatie van de resultaten in:</td> <td>Jaarlijkse duurzaamheidsrapportage</td> </tr> </table> <p>KPI 5: Beschikbaarheid dispensers</p> <table border="1"> <tr> <td>Doel:</td> <td>Te allen tijde voldoende beschikbaarheid van dispensers op locaties</td> </tr> <tr> <td>Norm:</td> <td>Minimaal 99% van de dispensers dienen op elk moment te werken naar behoren</td> </tr> </table>	Doel:	Tijdige lediging of vervanging van de hygiëneboxen	Norm:	Minimaal 98% van de ledigingen of vervangingen van de hygiëneboxen zijn uitgevoerd conform planning.	Toetsing:	Het resultaat wordt bepaald door de daadwerkelijke ledigingen/vervangingen te vergelijken met planning van ledigingen per locatie.	Presentatie resultaten door:	Opdrachtnemer	Controle resultaten door:	Opdrachtgever	Presentatie van de resultaten in:	Kwartaalrapportage	Doel:	Te allen tijde voldoende voorraad op locaties	Norm:	Minimaal 98% van de leveringen dienen op tijd te zijn.	Toetsing:	Het resultaat wordt bepaald door de daadwerkelijke leveringen te vergelijken met planning van leveringen per locatie.	Presentatie resultaten door:	Opdrachtnemer	Controle resultaten door:	Opdrachtgever	Presentatie van de resultaten in:	Kwartaalrapportage	Doel:	Het aanbod gebruiksartikelen zo duurzaam mogelijk te laten zijn.	Norm:	Minimaal 65% van de verbruiksartikelen voldoen aan het EU Ecolabel.	Toetsing:	Het resultaat wordt bepaald door in een jaarlijkse rapportage het totale aanbod gebruiksartikelen te presenteren en daarbij aan te geven welke artikelen voldoen aan het EU Ecolabel.	Presentatie resultaten door:	Opdrachtnemer	Controle resultaten door:	Opdrachtgever	Presentatie van de resultaten in:	Jaarlijkse duurzaamheidsrapportage	Doel:	Te allen tijde voldoende beschikbaarheid van dispensers op locaties	Norm:	Minimaal 99% van de dispensers dienen op elk moment te werken naar behoren
Doel:	Tijdige lediging of vervanging van de hygiëneboxen																																								
Norm:	Minimaal 98% van de ledigingen of vervangingen van de hygiëneboxen zijn uitgevoerd conform planning.																																								
Toetsing:	Het resultaat wordt bepaald door de daadwerkelijke ledigingen/vervangingen te vergelijken met planning van ledigingen per locatie.																																								
Presentatie resultaten door:	Opdrachtnemer																																								
Controle resultaten door:	Opdrachtgever																																								
Presentatie van de resultaten in:	Kwartaalrapportage																																								
Doel:	Te allen tijde voldoende voorraad op locaties																																								
Norm:	Minimaal 98% van de leveringen dienen op tijd te zijn.																																								
Toetsing:	Het resultaat wordt bepaald door de daadwerkelijke leveringen te vergelijken met planning van leveringen per locatie.																																								
Presentatie resultaten door:	Opdrachtnemer																																								
Controle resultaten door:	Opdrachtgever																																								
Presentatie van de resultaten in:	Kwartaalrapportage																																								
Doel:	Het aanbod gebruiksartikelen zo duurzaam mogelijk te laten zijn.																																								
Norm:	Minimaal 65% van de verbruiksartikelen voldoen aan het EU Ecolabel.																																								
Toetsing:	Het resultaat wordt bepaald door in een jaarlijkse rapportage het totale aanbod gebruiksartikelen te presenteren en daarbij aan te geven welke artikelen voldoen aan het EU Ecolabel.																																								
Presentatie resultaten door:	Opdrachtnemer																																								
Controle resultaten door:	Opdrachtgever																																								
Presentatie van de resultaten in:	Jaarlijkse duurzaamheidsrapportage																																								
Doel:	Te allen tijde voldoende beschikbaarheid van dispensers op locaties																																								
Norm:	Minimaal 99% van de dispensers dienen op elk moment te werken naar behoren																																								



	Toetsing:	Het resultaat wordt bepaald door de daadwerkelijke beschikbaarheid van de dispensers op locaties
	Presentatie resultaten door:	Opdrachtnemer
	Controle resultaten door:	Opdrachtgever
	Presentatie van de resultaten in:	Kwartaalrapportage
78.	Installatie: ≥ 95% van installaties per locatie wordt gedurende de implementatie uitgevoerd binnen overeengekomen planning	

Eis		Exit strategie
79.	Opdrachtnemer dient bij beëindiging contract een actueel overzicht op te leveren van alle geplaatste dispensers en aanverwante artikelen per locatie.	
80.	Leverancier blijft de sanitaire voorzieningen en bijbehorende service leveren tot de nieuwe leverancier operationeel is (maximaal drie maanden na contracteinde) en werkt samen voor een soepele overgang.	
81.	Inschrijver levert binnen drie maanden na afloop van het eerste contractjaar een concept-exitplan met minimaal: overdrachtsproces, planning demontage, benodigde informatieoverdracht, en rolverdeling tussen partijen.	
82.	Leverancier is verantwoordelijk voor demontage en afvoer na contractbeëindiging, zonder schade aan in pandige voorzieningen zoals, maar niet gelimiteerd tot, (tussen)wanden, muren, vloeren etc.	
83.	Kosten voor overdracht, documentatie en samenwerking met de opvolgende leverancier zijn inbegrepen in de contractprijs, tenzij expliciet anders overeengekomen.	

Eis		Product specifieke eisen
		<i>Dispenser: Toiletpapier dispenser</i>
84.	Dispenser heeft een capaciteit van minimaal twee rollen.	
85.	Dispenser bevat een afremmechanisme.	
86.	Dispenser is leverbaar in een horizontale en/of verticale variant.	
87.	Bij gebruik mag maar één rol toegankelijk zijn.	
		<i>Verbruiksartikel: Toiletpapier</i>
88.	Het toiletpapier is biologisch afbreekbaar dat, eenmaal in het water snel uit elkaar valt en verstoppingen voorkomt.	
89.	Toiletpapier is minimaal twee-laags.	
90.	Toiletpapier bevat een milieukeurcertificering, FSC en EU-keurmerk of vergelijkbaar en is milieuvriendelijk geproduceerd en verpakt.	
91.	Een toiletrol bevat minimaal 100 meter per rol.	
		<i>Dispenser: Zeep</i>
92.	De zeep dispenser heeft een lekvrij/gesloten systeem en heeft een voorraadindicator.	
93.	De zeep dispenser heeft optioneel een elleboogbeugel en is geschikt voor gebruik van industriële zeep.	
94.	De dispenser heeft een capaciteit van minimaal 800 doseringen.	
95.	Dispensers zijn geschikt voor een verwisselbare flacon. Navuldispenser worden niet geaccepteerd.	
		<i>Verbruiksartikel: Zeep</i>
96.	De zeep is 100% biologisch afbreekbaar.	
97.	De zeep is geen en/of licht geparfumeerd en anti-allergeen.	
98.	De zeep dient op verzoek ook leverbaar te zijn in een antibacteriële variant.	
99.	De zeep dient dermatologisch getest en huidvriendelijk te zijn (pH-neutraal).	
		<i>Dispenser: Luchtverfrisser</i>



100.	De luchtverfrisser geeft een constante geur af. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig vervangen van de benodigde vulling.
101.	De luchtverfrisser werkt zonder batterijen, op basis van verdamping.
	<i>Verbruiksartikel: Luchtverfrisser</i>
102.	Er zijn minimaal twee verschillende geuren beschikbaar voor de dispenser.
103.	Opdrachtnemer zorgt voor de vervanging van de vulling binnen vijf werkdagen als dit aan de orde is.
	<i>Verbruiksartikel: Poetspapier</i>
104.	Breedte van het reinigingspapier is minimaal 20 cm.
105.	Lengte van de rol is minimaal 300 meter.
106.	Reinigingspapier is minimaal één-laags.
107.	Reinigingspapier is biologisch afbreekbaar.
	<i>Handdroogstelsysteem</i>
	<i>Dispenser: Vouwhanddoek</i>
108.	Dispenser dient over een capaciteit van 400 vellen te beschikken.
109.	Dispenser dient te zijn voorzien van een voorraadindicator.
110.	Handdoekjes zijn biologisch afbreekbaar.
111.	Breedte van de vouwhanddoek is minimaal 20 cm.
	<i>Dispenser: Handdoekrol (papier)</i>
	Dispenser beschikt over een mechanische vel-voor-vel uitgifte. Systemen waarbij gebruiker vrij papier van de rol trekt, niet toegestaan.
	Dispenser dient te zijn voorzien van een voorraadindicator.
	<i>Verbruiksartikel: Handdoekrol</i>
112.	De handdoekrol bestaat uit minimaal 2 lagen. Het papier is niet geperforeerd tenzij het dispensersysteem dit vereist voor de vel-voor-vel uitgifte.
113.	De rollengte bedraagt minimaal 130 meter per rol.
114.	Handdoekjes zijn biologisch afbreekbaar.
115.	Breedte van de handdoek is minimaal 20 cm.
	<i>Dispenser: Toiletborstel set</i>
116.	De toiletborstel set bestaat uit een borstel, een houder en een uitlekbakje.
117.	Minimaal één keer per jaar vervangt opdrachtnemer de toiletborstels, hiervoor dient een planning vooraf te zijn afgestemd met de contactpersoon op de locatie. Deze kosten zijn voor opdrachtnemer.
118.	De toiletborstel is voorzien van borstelkop die tot diep in de wc-hals te gebruiken is.
	<i>Dispenser t.b.v. toiletbrilreiniging</i>
119.	Dispensers zijn geschikt voor een desinfecterende vloeistof die sneldrogend is.
120.	Dispensers hebben een capaciteit van minimaal 500 doseringen per navulling.
	<i>Dispenser: dispenser desinfectiemiddel</i>
121.	De dispenser geeft het middel af via een contactloze (sensor) of eenarmige beugelbediening.
122.	De dispenser is geschikt voor vulling door middel van een gesloten navulcassette of - fles die voorkomt dat de inhoud direct toegankelijk is tijdens het wisselen. Open navulsystemen waarbij de inschrijver de vulling direct in een reservoir giet zijn niet toegestaan.
123.	De minimale vullingscapaciteit bedraagt 500 ml per navulling.
124.	<i>Verbruiksartikel: desinfectiemiddel</i>
125.	Het aangeboden desinfectiemiddel is toegelaten als biocide voor handdesinfectie (producttype PT01) conform Verordening (EU) nr. 528/2012. De inschrijver overlegt bij inschrijving het Ctgb-toelatings- of EU-registratienummer van het aangeboden middel.
	Het aangeboden desinfectiemiddel voldoet aan NEN-EN 1500 (hygiënische handdesinfectie) en is aantoonbaar werkzaam tegen bacteriën en virussen conform de



	van toepassing zijnde EN-normen.
126.	De inschrijver geeft in het productblad het alcoholgehalte op en vermeldt de gevarenclassificatie (GHS/CLP). De opdrachtgever behoudt zich het recht voor om per locatietype (toiletgroepen vs. praktijklokalen) een keuze te maken tussen alcoholgebaseerde en alcoholvrije middelen, op basis van de vakspecifieke risicoafweging.
	<i>Hygiënebox</i>
127.	De hygiënebox bevat een (frisse) geur of geur neutraliserende (vloeistof).
128.	De hygiënebox staan op de grond en hebben de mogelijkheid om opgehangen te worden.
129.	De hygiënebox worden twee- of vierwekelijks vervangen door opdrachtnemer of de inhoud van de dames hygiëne box wordt tweewekelijks op een snelle en hygiënische manier verwijderd en afgevoerd. De Hygiëne boxen dienen na vervanging of verwijdering van inhoud ook aan de buitenkant schoon te zijn.
130.	De frequentie moet tussentijds aangepast kunnen worden per locatie. Hier worden geen extra kosten voor in rekening gebracht anders dan opgenomen in het prijzenblad. De frequentie wijziging zal vanaf de volgende kalendermaand ingaan.
131.	Opdrachtnemer biedt diverse maten hygiëneboxen aan met een inhoud van klein (maximaal 5 liter), middel (maximaal 15 liter) en groot (maximaal 20 liter). Elke locatie krijgt de keuze welke optie(s) zij willen gebruiken.
	<i>Afvalbakken voor gebruik in de sanitaire ruimtes</i>
132.	Afvalbakken hebben een capaciteit tussen de 30 en de 50 liter.
133.	Afvalbakken zijn leverbaar met- en zonder deksel.
134.	Afvalbakken zijn leverbaar in kunststof en/of metaal uitvoering.
	<i>Droogloopmatten</i>
135.	Droogloopmatten moeten op afroep en/of op afgesproken frequentie vervangen kunnen worden. De frequentie moet tussentijds aangepast kunnen worden per locatie. Hier worden geen extra kosten voor in rekening gebracht anders dan opgenomen in het prijzenblad. De frequentie wijziging zal vanaf de volgende kalendermaand ingaan.
136.	De droogloopmatten zijn minimaal beschikbaar in de volgende afmetingen: 85x150cm, 115x180cm, 115x200cm, 150x250cm en 200x300cm.
137.	De droogloopmatten dienen te voldoen aan NEN7909:2022.
	<i>Maandverband en tampon dispenser (indien op locatie aanwezig/gewenst)</i>
138.	De maandverband en tampon dispenser dient een afname vertraging te hebben.
139.	Dispenser dient te zijn voorzien van een voorraadindicator.
140.	Dispenser(s) dient voor maandverband en tampons beschikbaar te zijn.
141.	Indien de dispenser stroom nodig heeft wordt dit geleverd met batterijen.
142.	Opdrachtnemer zorgt voor de vervanging van de batterijen binnen vijf werkdagen als dit aan de orde is. De kosten van de batterijen zijn voor opdrachtnemer.
	<i>Verbruiksartikelen maandverband en tampon dispenser</i>
143.	De dispenser heeft een capaciteit van minimaal 50 maandverbanden (medium absorberend) en 200 tampons (100 stuks 2 druppels en 100 stuks 3 druppels).

