



## Programma van Eisen

### Perceel 3 - Damesverbandcontainers en schoonloopmatten

#### Rijksinkoop samenwerking

#### Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark  
Wilhelmina van Pruisenweg 52  
2595 AN Den Haag

Postbus 20011  
2500 EA Den Haag

### Bijlage B3

#### CATM 4S Defensie

Europese aanbesteding  
Openbare procedure

voor het

**ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid**

Categoriemanagement Schoonmaak Rijk

<b>Datum</b>	2 juli 2026
<b>Kenmerk</b>	201800303.048
<b>Versie</b>	2.0

# 1. Programma van Eisen – Perceel 3 - Damesverbandcontainers en schoonloopmatten

## Ondergetekende(n) via het UEA,

verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht als ook de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

Dienstverlening	
<i>Damesverbandcontainers (DVC)</i>	
Eis 1	Opdrachtnemer levert afvalcontainers voor dameshygiëneproducten.
Eis 2	Opdrachtnemer levert DVC's die op de grond geplaatst worden en in uitzonderlijke gevallen hangend geplaatst kunnen worden.  <i>Toelichting</i> Montageactiviteiten (ingeval van een hangende DVC) wordt verzorgd door Deenemer.
Eis 3	Opdrachtnemer levert DVC's die een inhoud hebben van 12 liter (klein) en <del>21</del> 6 liter (groot).
Eis 4	Opdrachtnemer levert DVC's waarvan de bak 4-wekelijks of indien dit niet volstaat 2-wekelijks worden omgewisseld voor een schone, gelegde en gereinigde bak.  <i>Toelichting</i> Waarbij de gewisselde bakken extern (niet op locatie van Opdrachtgever) worden geleegd en gereinigd.
Eis 5	Opdrachtnemer levert DVC's waarbij de omwisseling van de bakken per locatie binnen één dag dient te geschieden.
Eis 6	Opdrachtnemer levert DVC's die zonder handbediening te openen zijn. In voorkomend geval dient een eventuele sensor functie eenvoudig uitgeschakeld te kunnen worden.
Eis 7	Opdrachtnemer levert DVC's die goed afsluitbaar en geurdicht zijn (geurdicht betekent dat er geen geur doorheen kan of uit kan ontsnappen).
Eis 8	Opdrachtnemer levert DVC's die tenminste leverbaar zijn in de kleur wit <del>ofen</del> RVS look.
Eis 9	Opdrachtnemer wisselt na melding door Deelnemer, binnen 2 werkdagen de DVC's in het geval van vergeten wisselingen of overvolle DVC's (incidenteel).
<i>Afvalcontainer voor luijer- en incontinentiemateriaal</i>	
Eis 10	Opdrachtnemer levert afvalcontainers voor luijer- en incontinentiemateriaal met een minimale inhoud van 12, 16 of 18 liter.
Eis 11	Opdrachtnemer levert afvalcontainers voor luijer- en incontinentiemateriaal waarvan de bak 4-wekelijks of indien dit niet volstaat 2-wekelijks worden omgewisseld voor een schone, gelegde en gereinigde bak.  <i>Toelichting</i> Waarbij de gewisselde bakken extern worden geleegd en gereinigd.
Eis 12	Opdrachtnemer levert afvalcontainers voor luijer- en incontinentiemateriaal waarbij de omwisseling van de bakken per locatie binnen één dag dient te geschieden.

Eis 13	Opdrachtnemer levert afvalcontainers voor luier- en incontinentiemateriaal die zonder handbediening zijn te openen. In voorkomend geval dient een eventuele sensor functie uitgeschakeld te kunnen worden.
Eis 14	Opdrachtnemer levert afvalcontainers voor luier- en incontinentiemateriaal die goed afsluitbaar en geurdicht zijn (geurdicht betekent dat er geen geur doorheen kan of uit kan ontsnappen).
Eis 15	Opdrachtnemer levert afvalcontainers voor luier- en incontinentiemateriaal die tenminste leverbaar is in de kleur wit.
Eis 16	Opdrachtnemer wisselt na melding door Deelnemer, binnen 2 werkdagen de afvalcontainers voor luier- en incontinentiemateriaal in het geval van vergeten wisselingen of overvolle afvalcontainers voor luier- en incontinentiemateriaal (incidenteel).
<b>Schoonloopmatten</b>	
Eis 17	Opdrachtnemer levert schoonloopmatten met een donkere kleur.
Eis 18	Opdrachtnemer levert schoonloopmatten die zijn voorzien van een methode waarmee schuiven wordt voorkomen.  <i>Toelichting</i> Bijvoorbeeld een antislipmat, zonder dat materialen op de vloer worden bevestigd.
Eis 19	Opdrachtnemer levert schoonloopmatten met een vocht- en vuil opnemende werking.
Eis 20	Opdrachtnemer levert schoonloopmatten die logovrij zijn.  <i>Toelichting</i> Een klein bedrijfslogo van de Opdrachtnemer, ter herkenning, geplaatst op de rubber buitenrand/ niet zichtbare plek is toegestaan.
Eis 21	Opdrachtnemer levert schoonloopmatten die een (1) maal per vier (4) weken worden vervangen door schone matten, waarvan vervanging binnen één dag dient te geschieden.  <i>Toelichting</i> Frequentie is in afstemming op basis van behoefte en vervuiling.
Eis 22	Opdrachtnemer is in staat om schoonloopmatten in diverse afmetingen te leveren. In ieder geval de volgende afmetingen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• schoonloopmat A (85x150, 1,275 m<sup>2</sup>);</li> <li>• schoonloopmat B (115x200, 2,300 m<sup>2</sup>);</li> <li>• schoonloopmat C (150x200, 3,000 m<sup>2</sup>);</li> <li>• schoonloopmat D (150x250, 3,7500 m<sup>2</sup>);</li> <li>• schoonloopmat E (andere afmeting, per m<sup>2</sup>).</li> </ul> <i>Toelichting</i> In uitzonderlijke gevallen levert u een mat (schoonloopmat E) met andere afmetingen.
Eis 23	Opdrachtnemer wisselt na melding door Deelnemer, binnen 2 werkdagen de schoonloopmatten in het geval van vergeten wisselingen.
<b>Dekking</b>	

Eis 24	Opdrachtnemer levert services door heel Nederland, inclusief de Waddeneilanden.
<i>Werkzaamheden op locatie</i>	
Eis 25	Opdrachtnemer levert de werkzaamheden op locatie in overleg op werkdagen tijdens kantooruren (08.00 – 16.00 uur).  <i>Toelichting</i> Werkzaamheden op locaties worden gepland en uitgevoerd in overleg met Deelnemer.
Eis 26	Opdrachtnemer stelt na het afronden van de werkzaamheden een (digitale) werkbond op, waarop Opdrachtnemer minimaal het volgende vermeld: <ul style="list-style-type: none"> <li>• datum van uitvoering;</li> <li>• locatie van uitvoering;</li> <li>• aantal wisselingen (DVC's, schoonloopmatten of afvalcontainer voor luier- en incontinentiemateriaal);</li> <li>• eventuele bijzonderheden;</li> <li>• naam van de uitvoerende.</li> </ul> <i>Toelichting</i> Wanneer Deelnemer akkoord is, voorziet Deelnemer deze (digitale) werkbond van naam en handtekening.
<i>Bereikbaarheid</i>	
Eis 27	Opdrachtnemer is op werkdagen tijdens kantooruren (08.00 – 17.00 uur) bereikbaar, waarbij communicatie zowel telefonisch als per email kan plaatsvinden.
Eis 28	Opdrachtnemer houdt, bij de uitvoering van de werkzaamheden (waaronder ook wordt verstaan leveringen), rekening met de bedrijfsvoering en het primaire proces van de desbetreffende locatie.
Eis 29	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat de omwisselmomenten van DVC's, schoonloopmatten en afvalcontainer voor luier- en incontinentiemateriaal per locatie zoveel mogelijk op dezelfde dag plaatsvinden.
<i>Vervoer</i>	
Eis 30	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat voertuigen voor transport van de producten minimaal aan minimaal Euro 6 of minimaal Euro VI norm voldoen.
<i>Leveringsbetrouwbaarheid</i>	
Eis 31	Opdrachtnemer levert conform afspraak op de afgesproken plaatsen, op de afgesproken dag, op het afgesproken dagdeel en in de afgesproken vorm en hoeveelheid.

## **Implementatie**

### *Aanspreekpunt*

Eis 32	Opdrachtnemer wijst gedurende de implementatieperiode één vast contactpersoon/vervanger aan als eerste aanspreekpunt voor Deelnemer.
Eis 33	Opdrachtnemer bespreekt met de Opdrachtgever tijdens de implementatiefase de uitvoering van social return.

## **Inzet van personeel**

### *Toegangsvereisten*

Eis 34	Opdrachtnemer zorgt dat het personeel inclusief eventuele onderaannemers, die op locatie komen, beschikken over: <ul style="list-style-type: none"> <li>• een geldig identiteitsbewijs (geldig paspoort, Nederlandse ID-kaart, ID-kaart of paspoort uit een EER- land of een Nederlands vreemdelingendocument);</li> </ul>
--------	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• indien van toepassing een geldige verblijf- en werkvergunning die bij tewerkstelling bij Deelnemer nog een half jaar geldig is.</li> <li>• een geldige verklaring omtrent het gedrag (VOG).</li> <li>• de VOG dient afgegeven te zijn voor de betreffende functie en daarbij horende werkzaamheden (taakomschrijving) en mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden voor de datum van te werkstelling bij Deelnemer.</li> <li>• gedurende de tewerkstelling mag de VOG maximaal vijf (5) jaar oud zijn bij Deelnemer;</li> <li>• de VOG wordt digitaal aangevraagd en zowel digitaal als hard copy geleverd. Opdrachtnemer moet een hard copy van de VOG op locatie kunnen overhandigen.</li> <li>• Opdrachtnemer vraagt de VOG aan conform Defensieprofiel en conform aanvraaginstructie (zie Bijlage O – Aanvraaginstructie VOG).</li> </ul> <p><i>Toelichting</i> Medewerkers die hier niet over beschikken wordt geen toegang verleend tot onze locaties. Kosten die hiermee samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor uw rekening.</p>
Eis 35	Opdrachtnemer werkt volledig mee bij toetsing van de naleving van de toegangsvereisten vanuit Opdrachtgever.
Eis 36	Opdrachtnemer overlegt ten behoeve van Defensiepas type 4, na gunning de namen van de bij Deelnemer in te zetten medewerkers.
Eis 37	Opdrachtnemer administreert en houdt de gegevens van het personeel op orde en stelt 1x per kwartaal een compliance verklaring op.  <i>Toelichting</i> In deze compliance verklaring is vermeld dat de door Opdrachtnemer ingezette medewerkers voldoen aan de eerste 3 onder toegangsvereisten genoemde punten. Deze verklaring dient rechtsgeldig ondertekend te zijn. De compliance verklaring maakt onderdeel uit van de management rapportage.
<b>Gebruikersvoorwaarden en toegangsregeling</b>	
Eis 38	Opdrachtnemer zorgt dat het personeel op locatie zichtbaar de Defensiepas draagt en handelt naar het 'Handboek en gebruikersvoorwaarden Defensiepas' (Bijlage M – Instructie Defensie Beveiligingsbeleid Betreffende Toegangsregeling voor Dienstaanbieders).  <i>Toelichting</i> Bij het voldoen aan de vereisten krijgt personeel van Opdrachtnemer op naam een Defensiepas type 4 (een Defensiepas voor externe personeel) tot zijn of haar beschikking.  Wanneer personeel van Opdrachtnemer toegang krijgt tot een locatie met een hoger beveiligingsniveau is het noodzakelijk naast de VOG een bijpassende Verklaring Geen Bezwaar (VGB) te overleggen.
Eis 39	Opdrachtnemer heeft kennisgenomen en gaat akkoord met Bijlage H Toegangsregeling dienstverleners Defensie.
<b>Instructies en kwaliteit</b>	
Eis 40	Opdrachtnemer dient haar medewerkers, naast vakinhoudelijke instructies betreffende de uit te voeren handelingen, duidelijke instructies te geven over praktische werkafspraken en specifieke procedures geldend voor en bij Deelnemer.

	<i>Toelichting</i> Functionarissen van Deelnemer worden hiermee niet belast.
Eis 41	Opdrachtnemer is te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit van de inzet van zijn personeel en het resultaat van de verrichtingen.
<b>Huisreglementen</b>	
Eis 42	Opdrachtnemer conformeert zich aan de op locatie geldende huisreglementen.  <i>Toelichting</i> Voor een beperkt aantal Defensielocaties geldt dat de medewerkers van Opdrachtnemer alleen onder begeleiding van of met toestemming van de betreffende ruimtebeheerder mogen komen. Opdrachtnemer dient rekening te houden met enige vertraging in het uitvoeren van de werkzaamheden in verband met dit proces.
<b>Privacy en toegang</b>	
Eis 43	Opdrachtnemer zorgt dat de medewerkers zich confirmeren aan de toegangsprocedure die per afnemer en locatie anders kan zijn.
Eis 44	Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat er bij de locaties camerasystemen aanwezig zijn en camerabeelden worden vastgelegd.
<b>Taal</b>	
Eis 45	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat medewerkers die werkzaamheden uitvoeren bij Deelnemer de Nederlandse taal beheersen. Dit houdt in dat medewerkers van Opdrachtnemer Nederlands (minimaal niveau B1) verstaan, spreken en kunnen lezen.

<b>MVOI</b>	
<i>Social return 2.0</i>	
Eis 46	Opdrachtnemer besteedt minimaal 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde aan een nieuw social return initiatief of een uitbreiding van een bestaand initiatief.  <i>Toelichting</i> Het is de taak van de overheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen. Zodat iedereen zoveel mogelijk meedoet in de samenleving en uitzicht houdt op werk en inkomen.  Opdrachtnemer vindt social return belangrijk en wil graag impact creëren en tegelijkertijd dat het proportioneel blijft. Daarom geeft Opdrachtgever de mogelijkheid een vrije invulling aan social return te geven. Dit mag zowel direct als indirect verband houden met de opdracht.  Het initiatief moet betrekking hebben op mensen uit één of meerdere van de volgende doelgroepen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, WSW en Wajong)</li> <li>• Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn.</li> <li>• Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden.</li> <li>• Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden.</li> <li>• Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden.</li> <li>• Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte.</li> <li>• Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden.</li> <li>• De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden.</li> <li>• Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties.</li> <li>• Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.</li> </ul> <p>Opdrachtnemer maakt na gunning een Plan van aanpak social return en dient dit binnen twee maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst in. In dit plan van aanpak beschrijft Opdrachtnemer hoe social return toegepast gaat worden bij de uitvoering van de Overeenkomst. Het plan van aanpak bevat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de wijze waarop Opdrachtnemer impact creëert;</li> <li>• de manier waarop Opdrachtnemer het afgesproken percentage realiseert;</li> <li>• de wijze waarop Opdrachtnemer de begeleiding vormgeeft, indien van toepassing op zijn initiatief;</li> <li>• de randvoorwaarden;</li> <li>• de planning.</li> </ul> <p>Opdrachtgever keurt het Plan goed of vraagt om een verbetering. Na akkoord op het Plan van aanpak, is Opdrachtnemer verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde Plan van aanpak.</p> <p>Dit goedgekeurde plan van aanpak wordt een onderdeel van de Overeenkomst. Opdrachtnemer rapporteert inhoudelijk onder anderen in een door Opdrachtgever beschikbaar gesteld systeem, momenteel is dit Wizzr. De invulling moet controleerbaar zijn en wordt minimaal jaarlijks besproken met Opdrachtgever.</p>
--	--

<b>Contractmanagement</b>	
<i>Contractmanagement</i>	
Eis 47	<p>Opdrachtnemer neemt deel aan de georganiseerde overlegvormen zoals weergegeven in de communicatiematrix.</p> <p><i>Toelichting</i></p> <p>Het is voor Opdrachtgever en Deelnemer van belang dat de coördinatie van alle samenhangende activiteiten is gewaarborgd, waarbij de relatie en communicatie op strategisch niveau vanuit categoriemanagement Schoonmaak Rijk plaatsvindt. Het tactisch contractmanagement wordt gevoerd door Deelnemer.</p> <p>In Bijlage S3 – Communicatiematrix Perceel 3 is de communicatiematrix verder uitgewerkt. Opdrachtnemer vult deze in en gaat hier mee akkoord.</p> <p>Voor de overleggen op district, tactisch en strategisch niveau stelt Opdrachtnemer een vast contactpersoon aan per niveau. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor continuïteit voor deze rol.</p> <p>Opdrachtnemer plant in overleg met Deelnemer de overlegcycli in voor het operationeel- en tactisch overleg en stelt de agenda op. De agenda wordt minimaal 5 werkdagen van tevoren verspreid aan alle deelnemers door Opdrachtnemer. Opdrachtgever verzorgt dit voor het strategisch overleg.</p> <p><u>Verslaglegging</u></p> <p>Opdrachtnemer zorgt binnen 5 werkdagen na een overleg voor digitaal uitgewerkte verslaglegging, inclusief besluit- en actielijst en stuurt deze aan de deelnemers van het overleg ter goedkeuring.</p> <p>De verslaglegging omvat tenminste de datum van desbetreffend overleg, aanwezig, de besproken agendapunten met een bondige samenvatting en het besluit en/of actiepunten, actiehouder en deadline.</p>

	Deelnemer geeft binnen 5 werkdagen een reactie (goedkeur of afkeur). De Opdrachtnemer stuurt de definitieve gespreksverslagen inclusief besluit- en actielijst van tactische overleggen aan de contractmanagers van Deelnemer.
<b>Managementrapportage</b>	
Eis 48	<p>Opdrachtnemer levert proactief, kosteloos, correct, volledig en tijdig binnen 1 (één) maand na afloop van een kwartaal een managementrapportage digitaal aan.</p> <p><i>Toelichting</i> Deze worden aangeleverd bij de tactisch contractmanager van Deelnemer en de strategisch contractmanager van Opdrachtgever. Naast de management rapportage ontvangt de strategisch contractmanager elk kwartaal de actuele verslagen van de tactische overleggen die Opdrachtnemer voert met Deelnemer.</p> <p><u>Toelichting kwantitatieve deel rapportage</u> Opdrachtnemer vult een bewerkbaar Excel format, inclusief werkende formules, zonder enige vorm van beveiliging en zonder macro's. De managementrapportage wordt voortschrijdend opgebouwd en bevat maximaal alle informatie horende bij alle kwartalen van het lopende (contract) jaar. De opzet en inhoud van de managementrapportage wordt na gunning in overleg met Deelnemer en de Categorie Schoonmaak definitief vastgesteld, maar voldoet minimaal aan de volgende eisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maandelijks gerealiseerde gefactureerde omzet over een kwartaal (uitgesplitst op kern- en restassortiment en uitgesplitst naar productgroepen en overig), per locatie afgezet tegen de geprognostiseerde omvang uit het Beschrijvend document;</li> <li>• Een bijgewerkt overzicht van (eventueel) vervangende producten voorzien van geleverde aantallen;</li> <li>• Financiële impact van mutaties in het assortiment;</li> <li>• Scores op KPI's en Social Return (aan de hand van bijlage E3 KPI Overzicht Perceel 3 en Wizzr) (tussen-)resultaten en een herleidbare specificatie van het berekende resultaat;</li> <li>• Aantal klachten (op geaggregeerd niveau per locatie) en doorlooptijden</li> <li>• Aantal openstaande facturen &gt; 30 dagen;</li> <li>• Openstaand bedrag nog te factureren (reeds geleverd/uitgevoerd in het afgelopen kwartaal).</li> </ul> <p>Alle bedragen in de rapportages zijn exclusief btw en tellen per kalendermaand op naar het betreffende kwartaal en geeft inzicht in de voorgaande 3 kwartalen.</p> <p><u>Jaarrapportage</u> Eenmaal per jaar (uiterlijk 8 weken na afloop van een kalenderjaar of zoveel eerder als het strategisch overleg is gepland) verstrekt Opdrachtnemer een jaarrapportage (in Word) waarin o.a. alle rapportage items plus het jaarresultaat van de KPI's worden geanalyseerd en voorzien van een toelichtende onderbouwing. Daarnaast wordt een samenvatting gegeven van de samenwerking met Deelnemer (wat ging goed &amp; wat kan beter aan weerskanten) en indien van toepassing een analyse op de klachten en verbeterpunten.</p> <p><u>Aanvullende vragen</u> Opdrachtnemer levert gedurende de contractperiode op verzoek van de strategisch en tactisch contractmanager maatwerkrapportages en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie.</p> <p>Opdrachtnemer stelt deze maatwerkrapportages, binnen de gezamenlijk overeengekomen tijdspanne, kosteloos ter beschikking. Opdrachtgever en Deelnemer</p>

	<p>zullen terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages.</p> <p><u>Juistheid</u> Opdrachtgever kan een ingediende rapportage (incidenteel en/of bij twijfel over de inhoudelijke juistheid/kwaliteit) laten controleren door een onafhankelijke derde. Opdrachtnemer verleent hier medewerking aan. Indien de onafhankelijke derde fouten of inconsistentie constateert in een rapportage(s), zijn de kosten van de inzet van de onafhankelijke derde én voor het herstel van de rapportage(s) voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
Eis 49	Opdrachtnemer levert 1 keer per maand een overzicht met alle productwijzigingen, zoals prijs, artikelnummers, artikelen die niet meer te leveren zijn in verband met de punch out.
<b>Klachten- en complimentenprocedure</b>	
Eis 50	<p>Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en complimentenprocedure en stelt deze binnen 15 werkdagen na gunning ter beschikking aan Opdrachtgever en Deelnemer. Opdrachtgever keurt deze vervolgens formeel goed.</p> <p><i>Toelichting</i> In deze procedure is tenminste vermeld hoe klachten ingediend kunnen worden bij Opdrachtnemer en hoe deze afgehandeld worden.</p> <p>Opdrachtgever hanteert de volgende uitgangspunten:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Termijn klachtafhandeling</li> <li>• Klachten die het arbeidsproces en/of primaire dienstverlening van de pandgebruiker verstoren, dienen binnen 24 uur of zoveel eerder als mogelijk na melding opgepakt te zijn;</li> <li>• Alle overige klachten dienen binnen 2 werkdagen na melding afgehandeld te zijn.</li> <li>- Opdrachtnemer neemt in het geval van een klacht contact op met de melder en vermeldt de tijdspanne van de oplossing, ook indien er niet direct een oplossing voorhanden is.</li> <li>- Opdrachtgever verstaat onder een klacht: elke uiting van ontevredenheid over een bewezen/geleverde dienst, een persoon of een product. Opdrachtgever verstaat onder een compliment een uiting van waardering over een bewezen/geleverde dienst, persoon of product.</li> <li>- Er is sprake van klachtafhandeling wanneer Opdrachtgever en/of Deelnemer heeft aangegeven tevreden te zijn over de oplossing;</li> <li>- Klachten en complimenten kunnen zowel mondeling als schriftelijk door Opdrachtgever en/of Deelnemer worden geuit en dienen altijd door Opdrachtnemer te worden geregistreerd en in de status overzichten opgenomen te worden;</li> <li>- Deelnemer heeft inzicht in een dagelijks geactualiseerd overzicht met de status van lopende- en afgehandelde klachten. Deelnemer en Opdrachtnemer bepalen in overleg op welke wijze het inzicht wordt gegeven.</li> </ul>
<b>Kritische prestatie indicatoren</b>	
Eis 51	<p>Opdrachtnemer conformeert zich aan de Key Performance Indicators (KPI's) zoals opgenomen in Bijlage E3 - KPI Overzicht Perceel 3.</p> <p><i>Toelichting</i> De KPI's worden tijdens de implementatiefase en gedurende de verdere contractperiode gebruikt.</p>

	<p>Opdrachtgever heeft de mogelijkheid op basis van voortschrijdend inzicht om maximaal 1 KPI per jaar toe te voegen dan wel een bestaande KPI bij te stellen. Dit zal uitsluitend in goed overleg met de Opdrachtnemer worden aangepast en worden vastgelegd in een strategisch overleg met de categorie Schoonmaak Rijk.</p> <p>De resultaten en totaalscores van de KPI's worden als volgt besproken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• In het tactisch overleg zullen de resultaten individueel worden besproken met de Contactperso(n)en van de Opdrachtnemer. Er zullen afspraken gemaakt worden over de uitvoering van eventueel benodigde verbeteringen van de dienstverlening;</li> <li>• In een strategisch overleg, met de Categoriemanagement Schoonmaak en de contactpersoon van Opdrachtnemer, zal de totaalscore op perceelniveau worden besproken en afspraken gemaakt worden voor de eventuele te nemen vervolgacties.</li> </ul>
Eis 52	<p>Opdrachtnemer stelt een vaste en beslissingsbevoegde accountmanager beschikbaar gedurende de gehele duur van de overeenkomst.</p> <p><i>Toelichting</i> Bij eventuele vervanging is vereist dat er voldoende kennis en informatieoverdracht plaatsvindt. Vervanging contactpersonen moet zo min mogelijk plaatsvinden in verband met de continuïteit van het bedrijfsproces.</p>

### Financieel

#### Facturering

Eis 53	Opdrachtnemer factureert conform de factuureisen zoals gesteld in Bijlage F - Factuureisen Defensie.
--------	--

Wanneer er in het Programma van Eisen sprake is van een "Inschrijver" gaat het om aanbestedingseisen (aanbestedingsfase), terwijl het bij "Opdrachtnemer" gaat om uitvoeringseisen (contractfase).

Als u als Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere eisen of de Eisen en voorwaarden in de opdrachtbeschrijving, dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Het gestelde in de Inschrijving mag niet conflicteren met de gestelde Eisen of de opdrachtbeschrijving zoals opgenomen in het Beschrijvend document. Bij constatering van een dergelijke tegenspraak, is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

## 2. Ondertekening Inschrijver

Inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen als Bijlage 1. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving, dus ook het Programma van Eisen.