



Programma van Eisen

Behorend bij offerteaanvraag sanitaire voorzieningen
Voor Waterschap Rijn en IJssel.

DOCUMENTKENMERKEN		
Opstellers:	Waterschap Rijn en IJssel	
Documentnaam	Bijlage 2: Programma van Eisen	
Zaaknummer:	178507	
TenderNed nummer:	TN 606212	
Versie Datum:	Versie 1.0	21-09-2026
Status:	Definitief	

PROGRAMMA VAN EISEN

1. Eisen algemeen en bepalingen	
1.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de planning, uitvoering en afstemming met de contactpersoon van opdrachtgever tijdens de implementatie.
1.2	Opdrachtgever hecht waarde aan het meten en inzichtelijk maken van de kwaliteit van de dienstverlening. Na opdrachtverlening stellen opdrachtgever en opdrachtnemer gezamenlijk de KPI-set vast. De KPI-set bestaat uit maximaal vijf KPI's en wordt jaarlijks geëvalueerd. Op basis van contractervaring, gewijzigde omstandigheden en verbeterinitiatieven kunnen KPI's in overleg worden aangepast.
1.3	Alle correspondentie en communicatie dient in het Nederlands plaats te vinden.
2. Eisen assortiment algemeen	
2.1	De dispensers zijn nieuw of ge-refurbished met de technische en optische kenmerken van een nieuwe voorziening. De dispensers zijn vrij van montage- en fabrieksfouten. De dispensers zijn duurzaam, modern, tijdloos en strak. De dispensers hebben een glad oppervlak en geen uitstekende delen. De randen van de dispensers zijn zo afgewerkt dat men zich hier niet aan kan bezeren en dat er geen stofophoping kan plaatsvinden. De dispensers dienen te zijn uitgevoerd in één en dezelfde productlijn (in gelijke kleurstelling en materiaalsoort). De dispensers en vullingen voldoen aan de gewenste specificaties in Eis 3 t/m 12.
2.2	De dispensers hebben een uniforme, representatieve en tijdloze uitstraling en zijn uitgevoerd in één productlijn. De kleurstelling dient passend te zijn binnen de uitstraling van de gebouwen van opdrachtgever. De dispensers worden uitgevoerd in een neutrale kleurstelling, zoals antraciet, zwart, wit, grijs of aluminium, bij voorkeur in een matte afwerking.
2.3	Opdrachtnemer levert bij inschrijving een lijst aan met de afbeeldingen en productspecificaties van de sanitaire voorzieningen die opdrachtnemer voor deze opdracht in wil zetten: het assortimentoverzicht. Dit overzicht dient bij inschrijving te worden geüpload in TenderNed.
2.4	De aangeboden dispensers voor handdoekpapier, toiletpapier, zeepschuim en toiletbrilreiniger dienen universeel toepasbaar te zijn. Onder universeel wordt verstaan dat de dispensers geschikt zijn voor gangbare verbruiksartikelen die door meerdere leveranciers geleverd kunnen worden. De dispensers mogen niet afhankelijk zijn van uitsluitend merk- of leveranciersgebonden navullingen, cartridges of vergelijkbare systemen.
2.5	De aangeboden dispensers dienen gedurende hun technische levensduur bruikbaar te blijven bij een eventuele wisseling van leverancier. Een toekomstige contractwisseling mag niet leiden tot de noodzaak om goed functionerende dispensers te vervangen.
2.6	De dispensers worden beschouwd als een open systeem. Het gebruik van technische blokkeringen, chips, softwarematige beperkingen of andere voorzieningen die het gebruik van alternatieve verbruiksartikelen verhinderen, is niet toegestaan.
2.7	De in het prijzenblad als eigendom van opdrachtgever aangemerkte voorzieningen worden bij levering eigendom van opdrachtgever. Alle overige voorzieningen, vanaf rij 27 in Bijlage 1 Prijzenblad worden geacht onderdeel uit te maken van de dienstverlening.
2.8	Opdrachtnemer toont bij inschrijving aan op welke wijze de aangeboden dispensers voldoen aan het uitgangspunt van een universeel en leverancier-onafhankelijk dispensersysteem.

	Hierbij wordt aangegeven welke alternatieve verbruiksartikelen of marktstandaarden toepasbaar zijn.
2.9	Alle dispensers binnen de aangeboden productlijn zijn te openen met één uniforme sleutel of een vergelijkbaar centraal sluitsysteem.
2.10	De dispensers dienen kras-, stoot- en slijtvast, lichtecht, vochtongevoelig (tegen kromtrekken) en chemicaliënbestendig te zijn afgewerkt. Bij voorkeur vervaardigd van slagvast ABS of vergelijkbaar. Vingerafdrukken zijn niet zichtbaar.
2.11	De dispensers hebben een glad en makkelijk te reinigen oppervlak. Het is bestand tegen schoonmaakmiddelen, microvezel en desinfectans (o.a. geen verkleuring, corrosie).
2.12	De dispensers zijn gebruiksvriendelijk en eenvoudig bij te vullen door de schoonmaakmedewerkers. Opdrachtnemer houdt rekening met de gemiddelde reikhoogte, reikwijdte en met de belasting van de schoonmaakmedewerkers bij het vullen van de sanitaire voorzieningen.
2.13	De dispensers werken zonder netstroom.
2.14	Opdrachtnemer garandeert gedurende de looptijd van de overeenkomst de beschikbaarheid van vervangende dispensers, onderdelen en verbruiksartikelen voor de aangeboden productlijn. Indien dit niet mogelijk blijkt als gevolg van uitfasering door de fabrikant, biedt opdrachtnemer een gelijkwaardige oplossing zonder nadelige financiële gevolgen voor opdrachtgever.
2.15	Opdrachtnemer garandeert dat gedurende de totale looptijd van de overeenkomst hetzelfde assortiment hardware beschikbaar blijft voor opdrachtgever.
3. Eisen Handdroog systeem (houder en vulling)	
3.1	De dispensers dienen geschikt te zijn voor de uitgifte van papieren vouwhanddoekjes met Zigzag-vouw waarbij er slechts 1 vouwhanddoek tegelijk uit de dispenser komt.
3.2	De handdoekdispenser heeft een minimale capaciteit van een werkdag. Bijvullen in de avond moet voldoende zijn voor de volgende werkdag.
3.3	De dispensers zijn voorzien van een optische voorraadindicator.
3.4	De handdoekjes mogen niet naar voren vallen als de dispenser wordt geopend.
3.5	De dispenser is eenvoudig te bedienen. Het handdoekje is met één hand te pakken.
3.6	De papieren handdoekjes zitten schoon een droog in de dispenser.
3.7	De handdoekdispensers zijn niet-elektrisch uitgerust. Er is geen stroomvoorziening aanwezig.
3.8	De handdoekjes zijn 2-laags en gemaakt van gerecycled papier.
3.9	Het papier is parfumloos, neutraal en onbedrukt. Het papier heeft haar kleur niet door bleking of door de toevoeging van optische witmakers verkregen.
3.10	De handdoekjes zijn biologisch afbreekbaar.
3.11	Het papier heeft een hoog absorptievermogen. Maximaal twee handdoekjes zijn voldoende om de handen te drogen.

3.12	Tijdens het uitnemen van de handdoek uit de dispenser mag deze bij normaal gebruik niet scheuren. Bij het afdrogen met de handdoek mag de handdoek bij normaal gebruik niet scheuren.
4. Eisen zeepschuimdispenser en zeepschuim	
4.1	De dispensers zijn gemakkelijk te bedienen met één hand of hebben een no touch variant.
4.2	De dispensers geven voldoende zeepschuim voor één handwasbeurt.
4.3	De dispensers zijn voorzien van een anti-drup/lek voorziening en laten geen permanente vlekken achter.
4.4	De dispensers zijn voorzien van een optische voorraadindicator.
4.5	De dispensers zijn voorzien van vullingen die in zijn geheel vervangen kunnen worden.
4.6	De dispensers heeft een minimale inhoud van 500ml. De dosering dient zuinig in het gebruik te zijn.
4.7	Het zeepschuim is: • Ongeparfumeerd; • anti-allergeen; • huidvriendelijk (PH-neutraal); • Bevat geen desinfectanten; • 100% biologisch afbreekbaar.
4.8	Opdrachtnemer dient standaard zeep <i>zonder</i> antibacteriële eigenschappen te leveren. Enkel indien de toepassing dat noodzakelijk maakt, kan op verzoek van opdrachtgever antibacteriële zeep voor een dispenser worden besteld.

5. Eisen toiletpapierdispenser en toiletpapier	
5.1	De toiletpapierhouder heeft een capaciteit van twee (2) rollen , naast of boven elkaar. De 2 ^e rol wordt pas vrijgegeven nadat de 1e rol volledig is opgebruikt.
5.2	De toiletpapierhouder is voorzien van een optische voorraadindicator.
5.3	De toiletpapierhouder bevat een afremmechanisme t.b.v. papierbesparing.
5.4	De dispensers dienen soepel en volledig af te kunnen draaien zonder scheuren van het papier.
5.5	Het toiletpapier is gemaakt van gerecycled papier, minimaal 95 meter per rol en 2-laags .
5.6	Het papier is parfumloos, neutraal en onbedrukt. Het toiletpapier heeft haar kleur niet door bleking of door de toevoeging van optische witmakers verkregen.
5.7	Het toiletpapier is zacht en sterk en bevat scheurrandjes.
5.8	Tijdens het gebruik mag het toiletpapier c.q. perforatielijn niet ongewenst afscheuren.
5.9	Het toiletpapier dient goede vocht absorberende eigenschappen te hebben.
5.10	De toiletrollen zijn compact opgerold en mogen niet enkelstuks verpakt zijn.
5.11	Het toiletpapier is biologisch afbreekbaar zodat het, eenmaal in het water, makkelijk uiteenvalt en geen verstoppingen veroorzaakt.
5.12	Het toiletpapier voldoet minimaal aan het EU Ecolabel, FSC-keurmerk, Cradle to Cradle-certificaat, dan wel aan een vergelijkbaar duurzaamheidskeurmerk. Het toiletpapier is milieuvriendelijk geproduceerd en verpakt, bij voorkeur niet in plastic.
6. Eisen luchtverfrisser en navullingen	
6.1	De dispenser is geschikt voor wandmontage.
6.2	De luchtverfrissers en navullingen hebben gedurende hun levensduur een zo laag mogelijke milieubelasting. Opdrachtnemer toont op verzoek aan op welke wijze invulling wordt gegeven aan: • beperking van energieverbruik; • beperking van afvalstromen; • toepassing van recyclebare of gerecyclede materialen; • beperking van schadelijke stoffen; • verlenging van de levensduur van de voorziening.
6.3	De luchtverfrissers hebben een automatische geurafgifte, dat wil zeggen zonder handelingen van de gebruiker.
6.4	Dosering en frequentie van geurafgifte kan per dispenser ingesteld worden, maar wordt zodanig ingesteld dat een voortdurend frisse en niet overheersende geur is gewaarborgd.
6.5	De navulling is leverbaar in minimaal 3 geurlijnen. Per kwartaal wisseling van geur om 'geurgewinning' bij terugkerende (toilet)bezoekers te voorkomen. De geuren hebben een goede neutraliserende werking.

6.6	De navulling heeft een geuraftgite van tenminste 60 dagen .
6.7	De navullingen voldoen aan de geldende wet- en regelgeving voor luchtverfrissers en kamergeuren. De navullingen: • bevatten geen CFK's of vergelijkbare schadelijke drijfgassen; • voldoen aan de actuele IFRA-richtlijnen voor kamergeuren; • zijn veilig in gebruik voor medewerkers en bezoekers bij normaal gebruik overeenkomstig de voorschriften van de fabrikant; • worden geleverd met actuele veiligheidsinformatiebladen indien deze wettelijk vereist zijn.
6.8	De luchtverfrisser laat geen permanente vlekken achter.
6.9	De luchtverfrisser is geruisloos.
6.10	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor vullen, wisselen van geur en indien van toepassing vervangen van batterijen.

7. Eisen toiletbrilreinigers en navullingen	
7.1	De dispensers zijn voorzien van een anti-druk/-lek voorziening.
7.2	De dispensers zijn voorzien van vullingen (van minimaal 400 ml en maximaal 1.000 ml) die in zijn geheel vervangen kunnen worden.
7.3	De dispensers zijn aan de voorzijde voorzien van een kijkvenster voor de voorraadindicatie.
7.4	De dispensers beschikken over een capaciteit van ca. 1.000 doseringen per vulling.
7.5	De toiletbrilreiniger geeft per keer voldoende vloeistof af voor 1 toiletbrilreiniging.
7.6	De vloeistof heeft een hygiënisch reinigende werking, een neutrale geur en kleur, is hypoallergeen en sneldrogend. De vloeistof mag geen resten / permanente vlekken op de toiletbril achterlaten.
7.7	De vloeistof is geschikt om te gebruiken in combinatie met het aangeboden toiletpapier.
8. Eisen afvalbakken	
8.1	Voor het weggooien van de gebruikte papieren handdoekjes wordt een open afvalbak geplaatst.
8.2	De afvalbakken hebben ronde hoeken en zijn eenvoudig te reinigen.
8.3	De afvalbakken zijn geschikt voor standaard afvalzakken. De afvalzak is niet zichtbaar.
8.4	De inhoudsmaat is afgestemd op het gebruik en schoonmaakfrequentie. Tenminste zodanig dat deze afvalbak maximaal eenmaal per dag geleegd moet worden.
8.5	De afvalbakken hebben een maximale diepte van 260 mm, vanwege (soms) beperkte ruimte in toiletruimtes.
8.6	De afvalbakken zijn eenvoudig te bevestigen aan de wand (los van de vloer i.v.m. schoonmaak).

9. Eisen hygiëneboxen	
9.1	In de boxen is een milieuvriendelijke en bacteriedodende toepassing aanwezig om (ongewenste) geuren tegen te gaan.
9.2	Opdrachtnemer wisselt tenminste éénmaal per 14 dagen de boxen. Tijdens deze ronde worden alle boxen volledig omgewisseld (box voor box).
9.3	Bij geuroverlast of volle box is opdrachtgever gerechtigd kosteloos een extra lediging uit te laten voeren. Dit dient binnen 1 werkdag te worden uitgevoerd.
9.4	De boxen zijn voor de gebruikers op een hygiënische manier te openen waarbij inkijk niet mogelijk is.
9.5	De boxen dienen goed afsluitbaar te zijn.
9.6	De boxen dienen over voldoende volume te beschikken en mogen niet leiden tot capaciteitsproblemen met inachtneming van de omwisselfrequentie
9.7	De boxen zijn eenvoudig te bevestigen aan de wand (los van de vloer i.v.m. schoonmaak).
9.8	De boxen worden geleverd inclusief duurzame hygiënezakjes en houder hiervoor.
10. Eisen toiletborstel en borstelhouder	
10.1	De toiletborstelhouder wordt bevestigd aan de wand (los van de vloer i.v.m. schoonmaak).
10.2	De toiletborstel dient omsloten te zijn door de houder. En is eenvoudig uit de houder te halen.
10.3	De toiletborstel kan los vervangen worden. Opdrachtnemer vervangt de toiletborstel minimaal 2x per jaar.
10.4	De opdrachtgever kan een aantal toiletborstels op voorraad houden die gebruikt worden als een toiletborstel voortijdig afgeschreven wordt.
11. Eisen droogloopmatten	
11.1	De matten worden geleverd in een neutrale donkergrijze kleur in de afmetingen (l x b): • 115 x 200 cm • 150 x 250 cm Een afwijking van maximaal 10% is toegestaan.
11.2	De matten zijn aan de onderkant voorzien van een antislip laag om schuiven te voorkomen.
11.3	De matten dienen slijtvast te zijn en hebben een vocht- en vuilwerende werking.
11.4	De matten worden periodiek (op een nader te bepalen frequentie) gewisseld en gereinigd. In de wintermaanden kan de piek vanwege sneeuw en slecht weer hoger liggen. De huidige frequentie is elke 4 weken .
11.5	De matten zijn vrij van weekmakers.

12. Eisen urinoirmatten	
12.1	De matten zijn leverbaar in minimaal 2 geurlijnen. De geurige stoffen in de matten hebben een neutraliserende werking.
12.2	De matten verspreiden een frisse geur tot wel 30 dagen.
12.3	De matten zijn voorzien van een anti-spat textuur om urinespetters te voorkomen.
12.4	De matten zijn vervaardigd uit recycled materiaal en biologisch afbreekbaar.
13. Eisen verpakking	
13.1	Alle verpakkingen zijn milieuvriendelijk en recyclebaar. De Opdrachtnemer conformeert zich aan de Verordening (EU) 2025/40 betreffende verpakking en verpakkingsafval.
13.2	De producten moeten zijn verpakt in een handelsgebruikelijke omverpakking en op een zodanige wijze dat het product niet kan beschadigen en/of vervuild kan worden tijdens opslag en transport.
13.3	Opdrachtnemer gebruikt niet meer verpakking dan noodzakelijk is voor een kwalitatief goede aanlevering van bestelde producten.
13.4	Een omverpakking moet zijn voorzien van een etiket/label met de volgende watervaste gegevens: artikelnummer, benaming, bestelordernummer, naam Opdrachtnemer, datum van aflevering. Indien er sprake is van gevaarlijke stoffen wordt dit ook vermeld.
13.5	Lege vullingen, verpakkingsmateriaal en lege batterijen dient opdrachtnemer zelf af te voeren en niet bij opdrachtgever achter te laten.
13.6	Na installatie van de voorzieningen voert opdrachtnemer de verpakkingsmaterialen af.

14. Eisen service en onderhoud	
14.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het vervangen van de geurvullingen, batterijen, toiletborstels en het periodiek omwisselen van de dames hygiëneboxen en droog- en schoonloopmatten. De frequentie die nodig is, hangt af van het gebruik. Na gunning wordt hiervoor een serviceschema opgesteld. In overleg kan tijdens de looptijd van het contract de frequentie worden aangepast.
14.2	Het eigendom van dispensers door opdrachtgever ontslaat opdrachtnemer gedurende de contractperiode niet van zijn onderhouds- en vervangingsverplichtingen. Alle kosten voor preventief onderhoud, correctief onderhoud, reparaties en vervanging van defecte dispensers zijn inbegrepen in de aangeboden contractprijzen.
14.3	De schoonmaakmedewerkers van het schoonmaakbedrijf ontvangen een gebruikersinstructie.
14.4	Bij uitval van dispensers verzorgt de opdrachtnemer uiterlijk binnen drie werkdagen voor vervanging of reparatie. Opdrachtnemer rapporteert aan het eind van ieder kwartaal het aantal verholpen storingen onderverdeeld naar soort dispenser en oorzaak. Indien meerdere klachten ontstaan door onjuiste vulling van de dispensers, dan zorgt opdrachtnemer voor (her)instructie van het personeel van de schoonmaakdienst.
14.5	Opdrachtgever ontvangt binnen 4 werkuren na melding, een ontvangstbevestiging van opdrachtnemer met een terugkoppeling met daarin globaal <i>wat</i> opdrachtnemer <i>wanneer</i> gaat doen.
14.6	De contactpersoon van de opdrachtgever registreert iedere klacht betreffende sanitaire voorzieningen en beoordeelt of de storingsdienst van opdrachtnemer ingeschakeld moet worden.
15. Eisen demontage, afvoer en montage	
15.1	Montage en/of demontagekosten zijn altijd voor rekening van opdrachtnemer. Montage dient op een dergelijke manier plaats te vinden dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de wand waarop de automaten worden bevestigd. Eventuele schade welke redelijkerwijs te voorkomen waren geweest bij adequate montage zal op kosten van opdrachtnemer worden hersteld.
15.2	Alle dispensers dienen aan de muur te worden bevestigd door middel van schroeven of een vergelijkbaar alternatief. Er dient waar mogelijk gebruik te worden gemaakt van bestaande boorgaten. Indien de boorgaten niet worden hergebruikt dient opdrachtnemer alle boorgaten te dichten in de lijn (kleur, materiaal – geen tegels – en uitvoering) met de directe omgeving. Ook indien de gaten zich bevinden achter de nieuwe dispensers. Verstoringen als gevolg van installatie dienen door de opdrachtnemer te worden hersteld.
15.3	Na montage wordt de dispenser gelijk voorzien van vullingen.
15.4	Alle verpakkingsmaterialen van de dispensers, evenals overig afval met betrekking tot de installatie wordt door opdrachtnemer zelf afgevoerd.
15.5	Het bijplaatsen van nieuwe dispensers kan alleen plaatsvinden na goedkeuring van de contactpersoon van opdrachtgever.

16. Eisen voorraadbeheer	
16.1	Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat er altijd een minimale voorraad van verbruiksartikelen aanwezig is. Bij aanvang van de Overeenkomst bepalen opdrachtnemer en opdrachtgever de frequentie van levering van de verbruiksartikelen en de vaste leveringsdag. Hierbij wordt rekening gehouden met de beschikbare voorraadruimte(s), feestdagen en kantoorsluitingsdagen, zie ook 16.2. Opdrachtnemer verstrekt een jaarplanning.
16.2	Opdrachtnemer kan de locatie(s) bezoeken voor het afleveren van verbruiksartikelen binnen de openingstijden van de locatie(s): • Hoofdkantoor: van maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 17.00 uur; • RWZI's, steunpunten en werkplaatsen: van maandag tot en met vrijdag van 08.00 uur tot 16.00 uur. Werkdagen zijn alle kalenderdagen met uitzondering van zaterdagen, zondagen, feestdagen en dagen die door opdrachtgever als verplichte vrije dag worden aangemerkt. Hoofdkantoor is gesloten op de vrijdag na hemelvaart en de week tussen kerst en oud en nieuw.
16.3	Uitgangspunt is dat de voorraadruimtes niet overvol raken maar de schoonmaakmedewerker niet misgrijpt tijdens het vullen van de dispensers.
16.4	Bij eventuele tekorten aan verbruiksartikelen kan de facilitair medewerker van opdrachtgever een bestelling plaatsen. De maximale levertijd van deze bestellingen, mits voor 14.00 uur besteld, is één werkdag.
16.5	Bij iedere aflevering dient een pakbon te zitten.
16.6	Herlevering van foutief bestelde/beschadigde producten en/of manco's worden binnen één werkdag, na melding, geleverd. Opdrachtnemer draagt zorg voor retourname van de verkeerd bestelde/onjuiste artikelen. Eventuele kosten die hieraan verbonden zijn, zijn voor rekening van opdrachtnemer.
17. Eisen inzet personeel	
17.1	Alle werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle geldende wet- en regelgeving op het gebied van veiligheid, gezondheid en milieu. Zie hiervoor o.a. bijlage 7 veiligheids- en milieuregels Waterschap Rijn en IJssel. Bij het niet voldoen hieraan is opdrachtgever gerechtigd de betrokken servicemedewerker de toegang tot de locatie te ontfagen en/of van de locatie te (laten) verwijderen.
17.2	De servicemedewerkers van opdrachtnemer dienen herkenbare bedrijfskleding te dragen. De servicemedewerkers en hun kleding zien er verzorgd en representatief uit.
17.3	De servicemedewerker dient zich altijd aan en af te melden bij de balie van het Klant Contact Centrum.
17.4	De servicemedewerkers van opdrachtnemer krijgen toegang tot het kantoorpand door middel van een bezoekerspas. Deze dient aan het einde van de dag ingeleverd te worden bij het Klant Contact Centrum. De passen mogen nooit aan derden worden afgegeven.
17.5	De servicemedewerkers beheersen de Nederlandse taal en kunnen begrijpend lezen.
17.6	De servicemedewerkers hebben een relevante opleiding/werkinstructie gehad voor de uit te voeren werkzaamheden.

18. Eisen duurzaamheid	
18.1	De in te zetten voertuigen voldoen aan de Euro 6-norm of hoger. Opdrachtgever kan indien gewenst deze gegevens controleren aan de hand van de kentekenbewijzen van de in te zetten voertuigen.
18.2	Opdrachtnemer heeft een proactieve rol in het meedenken en adviseren van opdrachtgever bij het opstellen en implementeren van het duurzaamheidsbeleid. Indien er voor de sanitaire voorzieningen gedurende de looptijd van deze overeenkomst wijzigingen voordoen waarbij (milieu)voordelen behaald kunnen worden dan wordt in onderling overleg afgestemd of deze toegepast kan worden.
18.3	Opdrachtnemer draagt aantoonbaar bij aan de circulaire doelstellingen van opdrachtgever door het maximaliseren van de levensduur van dispensers en het voorkomen van onnodige vervanging van voorzieningen bij contractwisselingen. Hergebruik heeft de voorkeur boven vervanging, mits functionaliteit, veiligheid en uitstraling gewaarborgd blijven.
19. Eisen contractmutaties	
19.1	Opdrachtgever eist dat opdrachtnemer zich flexibel opstelt. Wijzigingsverzoeken (o.a. verhuizingen, afstoten, vervangen, uitbreiding van dispensers en vullingen, uitbreiding van locaties) zijn binnen de overeenkomst mogelijk.
19.2	Voor service gebonden voorzieningen zoals hygiëneboxen, luchtverfrissers en droogloopmatten geldt een opzegtermijn van één maand. Deze voorzieningen worden door opdrachtnemer binnen één maand na opzegging verwijderd. Reeds aan opdrachtgever in eigendom overgedragen dispensers blijven eigendom van opdrachtgever.
19.3	Bij een eventuele locatie uitbreiding gelden dezelfde contractvoorwaarden als overeengekomen na deze aanbesteding. Met betrekking tot de looptijd van deze dispensers geldt dat deze dezelfde einddatum dienen te hebben zoals contractueel afgesloten. Alle dispensers expireren conform het contract dus gelijktijdig. Uitbreidingen dienen te worden gerealiseerd uiterlijk 5 werkdagen na schriftelijke opdracht van opdrachtgever. Bij eventuele uitbreidingen wordt dezelfde dispensers kosteloos geplaatst.
19.4	Mutaties worden gedurende het jaar bijgehouden en verzameld. Na iedere mutatie wordt dit bijgewerkt in een Excel bestand en besproken tijdens het periodieke overleg.
19.5	Na eigendomsoverdracht blijven reeds geplaatste dispensers eigendom van opdrachtgever. Bij verwijdering van dispensers als gevolg van verbouwing, herinrichting of functiewijziging vindt geen verrekening of terugkoop door opdrachtnemer plaats, tenzij opdrachtgever hier uitdrukkelijk om verzoekt.
20. Eisen contract- en leveranciersmanagement	
20.1	Opdrachtnemer dient op werkdagen tijdens kantooruren zorg te dragen voor een centraal contactpunt voor alle operationele communicatie over de dienstverlening. Het centrale contactpunt is telefonisch en via e-mail bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur.
20.2	Opdrachtgever kan bij het centrale contactpunt van opdrachtnemer terecht voor het volgende: • Doorgeven van meldingen (klacht, wens, informatieverzoek en/of storing); ○ <i>Klacht: een klacht is een melding van opdrachtgever waarin ongenoegen geuit wordt ten aanzien van de diensten en/of leveringen van opdrachtnemer, zonder dat daarbij een direct aanwijsbare oorzaak wordt gemeld.</i>

	○ <i>Wens: een wens is een verzoek van opdrachtgever voor het verlenen van extra of standaard dienstverlening ten aanzien van diensten en/of leveringen van opdrachtnemer.</i> ○ <i>Informatieverzoek: een informatieverzoek is een melding van opdrachtgever die niet als een klacht, wens of storing wordt aangemerkt</i> ○ <i>Storing: een storing is een melding van een defect of het niet of onvoldoende functioneren van diensten en/of leveringen van opdrachtnemer met een direct aanwijsbare oorzaak.</i> • Statusupdates meldingen; • Terugkoppelen en afmelden van meldingen.
20.3	Overleg over de dienstverlening vindt plaats op operationeel en tactisch/strategisch niveau. Opdrachtnemer wijst bij aanvang van de overeenkomst één vast aanspreekpunt aan voor uitvoering van de contractactiviteiten. Opdrachtgever verwacht hierbij van opdrachtnemer een proactieve houding. • Operationeel overleg indien nodig en frequentie naar behoefte. • Tactisch/strategisch overleg vindt minimaal eenmaal per jaar plaats. Te bespreken onderwerpen zijn: • Managementrapportage • (Financiële) resultaten • Kwalitatieve knelpunten • KPI's • Marktonwikkelingen en lange termijnvisie • Duurzaamheid
20.4	Opdrachtnemer zorgt voor digitale verslaglegging van de overleggen en daarbij gemaakte afspraken. Het verslag wordt binnen 5 werkdagen na het overleg aan opdrachtgever ter goedkeuring aangeboden. Het initiatief voor het maken van de afspraken ligt bij de opdrachtnemer en plant deze in.
20.5	Opdrachtnemer verstrekt binnen 30 dagen na afloop van een kwartaal de managementrapportage (digitaal, in ieder geval als bewerkbaar Excel-bestand) aan de contactpersoon van opdrachtgever. De managementrapportage geeft zowel de informatie over het afgelopen kwartaal als maximaal een periode van 12 maanden weer. In overleg met en in overeenstemming met de opdrachtgever wordt de opzet en inhoud van de managementrapportage na gunning vastgesteld en kan op basis van voortschrijdend inzicht op een later moment nog worden verbeterd. Onderwerpen welke sowieso aan bod komen zijn: • Aantal aanwezige sanitaire voorzieningen; • Indien gewijzigd: het assortimentsoverzicht; • Aantal geleverde verbruiksartikelen; • Frequentie uitgevoerde dienstverlening; • Overzicht extra uitgevoerde opdrachten; • Aantal storingen en service aanvragen en bijbehorende oplostijd; • (Duurzaamheids)ontwikkelingen; • Aantal klachten en de afhandeling daarvan. Voor alle bovenstaande onderwerpen geldt: gespecificeerd per locatie en soort.
20.6	Alle klachten van opdrachtgever en haar personeel worden door opdrachtnemer binnen 1 werkdag voor ontvangst bevestigd en voorzien van een reactie of de te verwachte termijn waarbinnen een reactie kan worden verwacht. Uiterlijk binnen 5 werkdagen na een klacht wordt een definitieve reactie gegeven. Alle klachten worden verzameld en meegenomen in de aan te leveren managementinformatie.

20.7	Opdrachtgever en opdrachtnemer stellen binnen drie maanden na contractingang gezamenlijk een set van maximaal vijf KPI's vast. Deze KPI's hebben in ieder geval betrekking op: • leverbetrouwbaarheid; • storingsafhandeling; • klachtenafhandeling; • uitvoering van servicewerkzaamheden; • contract- en rapportageverplichtingen. De KPI-resultaten worden minimaal eenmaal per kwartaal gerapporteerd en besproken tijdens de contractoverleggen. KPI's worden primair ingezet als stuurinstrument voor continue verbetering van de dienstverlening en niet als sanctiemechanisme.
21. Eisen kosten en facturatie	
21.1	Alle kosten voor onderhoud, reparatie, vervanging en storingsafhandeling van dispensers zijn inbegrepen in de aangeboden tarieven. Hiervoor worden gedurende de contractduur geen aanvullende kosten in rekening gebracht. Inschrijver maakt in zijn prijsopbouw onderscheid tussen: • dispensers die eigendom worden van opdrachtgever; • verbruiksartikelen; • dienstverlening; • eventuele huurvoorzieningen, zoals hygiëneboxen, luchtverfrissers en droogloopmatten. Opdrachtgever dient inzicht te hebben in de opbouw van de aangeboden prijzen.
21.2	Prijzen voor artikelen die bij inschrijving niet gespecificeerd zijn, maar gedurende de looptijd van de overeenkomst gevraagd worden, dienen realistische marktprijzen te zijn en dienen in de lijn te liggen met de geoffreerde prijzen van de aangeboden artikelen ten tijde van de inschrijving van opdrachtnemer. Opdrachtnemer hanteert hierin een transparante werkwijze.
21.3	Als in een jaar afgezien is van het herzien van de prijzen, vindt indexering in het daaropvolgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Indexering met terugwerkende kracht over meerdere jaren vindt niet plaats.
21.4	Alle gesprekken die gevoerd zullen worden in het kader van deze overeenkomst dienen kosteloos te zijn voor opdrachtgever. De gesprekken worden, tenzij anders is overeengekomen, op locatie van opdrachtgever gehouden.
21.5	Facturen dienen ten minste onderscheid te maken tussen: • verbruiksartikelen; • dienstverlening; • huurvoorzieningen (zoals hygiëneboxen en droogloopmatten); Eenmalige investeringen in dispensers.
21.6	Bij levering verstrekt opdrachtnemer een overzicht van de dispensers die eigendom worden van opdrachtgever. Dit overzicht bevat minimaal: • type dispenser;

	• locatie; • datum van ingebruikname; • serienummer (indien van toepassing).
21.7	Opdrachtgever zal de facturen binnen 30 kalenderdagen na ontvangst betalen. Opdrachtgever heeft het recht om de betaling op te schorten wanneer de factuur afwijkt van hetgeen is overeengekomen.
21.8	De facturen dienen digitaal in pdf-bestand per email te worden verstuurd naar: crediteuren@wrij.nl . De factuur, inclusief bijlagen, dient als één pdf-bestand aangeleverd te worden. Voor meer informatie omtrent de facturatie verwijzen wij u naar bijlage 3A Concept leveringsovereenkomst.

