Plan van Eisen Europees openbare aanbesteding
Sanitaire voorzieningen

Opdrachtgever : Gemeente Lelystad
Kenmerk : 3687016
TenderNed Kenmerk : TN 614152
Datum :28-10-2026

PROGRAMMA VAN EISEN SANITAIRE VOORZIENINGEN

Sanitaire voorzieningen

Onder sanitaire voorzieningen worden de volgende producten verstaan:

- Handdoekdispensers papier en/ of katoen;
- Luchtverfrissers;
- Foamdispensers;
- Toiletpapierhouders;
- Toiletbrilreinigerdispenser;
- Toiletpapier;
- Dames'hygiene box;
- Toiletborstel + houders;
- Schoonloopmatten
- Luierboxen.

Hardware

Gemeente Lelystad wil een modern, tijdloos, strak, duurzaam concept van de hardware. Op iedere locatie wordt eenzelfde uitvoering van de hardware in een vergelijkbare ruimte geplaatst, mits er geen technische belemmeringen zijn.

- Gedurende deze levensduur dient de hardware een representatief uiterlijk te hebben. Daarmee wordt bedoeld dat het een professionele indruk heeft, niet vol beschadigingen, Het oogt verzorgd, professioneel en passend bij de functie en de organisatie. Het geeft een verzorgde indruk, waardoor het bijdraagt aan een schoon toilet gevoel.
- De Hardware dient wit of lichtgrijs te zijn,
- Wanneer tijdens de looptijd van het contract een onderdeel van de totale hardware wordt ingevuld met een nieuw type dan dient in dat pand alle oude hardware volledig en kosteloos te worden vervangen door het nieuwe type. Op deze wijze blijft er te allen tijde een uniform beeld bestaan. Opdrachtnemer voert dit uit in overleg met Opdrachtgever.
- De hardware dient afgeronde hoeken te hebben en een glad en makkelijk te reinigen oppervlak.
- Opdrachtnemer verzorgt de aanwezigheid van werkende batterijen indien nodig voor functie, in de hardware.
- De Hardware dienst gebruiksvriendelijk te zijn voor de gebruiker, maar ook gemakkelijk te vullen door de schoonmaak.
- Alle hardware die geplaats wordt dient nieuw te zijn,
- De de hardware dient robuust te zijn. Onder de noemer 'robuust' (in de praktijk ook wel aangeduid als 'hufterproof') verstaan we in deze context minimaal dat de automaten:

    - Slag- en stootvast zijn: De behuizing en het interne mechanisme dienen bestand te zijn tegen ruwe behandeling, mechanische impact en eventuele fysieke overbelasting.
    - Bestand zijn tegen oneigenlijke trekkracht: Het afrol- en blokkeermechanisme moet specifiek ontworpen zijn om plotselinge, neerwaartse en diagonale trekkracht te absorberen.
    - Vrij zijn van kwetsbare losse onderdelen: Bewegende delen dienen zoveel mogelijk intern te zijn afgeschermd en de toegang tot de katoenen rol moet beveiligd zijn met een degelijk, fraudebestendig sluitsysteem.

Bevestiging Hardware

De te plaatsen hardware op locaties moet uiterlijk voor 01 april 2027 zijn afgerond.

- Er mag op geen enkele manier zichtbare schade komen aan de locaties;
- Er mag niet gewerkt worden met afdekplaten;
- Het heeft de voorkeur dat de nieuw te plaatsen hardware dezelfde afmetingen hebben. Alle hardware dient aan de muur te worden bevestigd door middel van schroeven.
- Er dient gebruik te worden gemaakt van de bestaande boorgaten.
- Eventuele verstoringen als gevolg van de installatie dienen door de Opdrachtnemer te worden hersteld (schoonmaken en/of technisch herstellen).
- Na afloop van de overeenkomst dient de Opdrachtnemer alle (gedemonteerde) hardware retour te nemen.

Storingen

- Bij uitval van hardware verzorgt de Opdrachtnemer uiterlijk binnen 48 uur voor vervanging of reparatie.
- De Opdrachtnemer rapporteert aan het eind van ieder kwartaal het aantal verholpen storingen onderverdeeld in hardware en oorzaak.
- Indien meerdere klachten ontstaan door onjuist vullen van hardware, dan zorgt de Opdrachtnemer voor (her)instructie van het personeel van de schoonmaakdienst, dit in overleg met de contactpersoon van de schoonmaakdienst.
- Elk jaar dient er een standaard onderhoudsronde gedaan te worden in alle panden, om storingen te voorkomen. Dit naast de storingen die gemeld worden en die (storing) onderhoud nodig hebben.
- Indien hardware defect is dient dit gedurende de looptijd van de overeenkomst kosteloos te worden vervangen.
- Storingen kunnen digitaal door opdrachtgever via het Facility Management Informatie Systeem (FMIS) of telefonisch worden gemeld.

Vullingen

- Vullingen worden bijgevuld door de medewerkers van de schoonmaakdienst.
- Er moet een minimale voorraad in de panden aanwezig te zijn.
- De aantallen van de minimale voorraad, worden na gunningen met Opdrachtnemer en Opdrachtgever bepaald. Dit is afhankelijk van de verpakkingseenheden die Opdrachtnemer gaat leveren (en de beperkte opslagruimte bij Opdrachtgever)
- Indien opdrachtnemer aantallen van de minimale voorraad wil wijzigen tijdens de overeenkomst mag dit alleen in overleg en na toestemming van opdrachtgever.
- Bij wijziging in aantallen en/of artikelnummers is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het aanleveren van een nieuw bijwerkend minimaal voorraadoverzicht, voorzien van jaartal en versienummer.
- Alle hardware dient met een uniforme, slijtvaste sleutel door de medewerkers van de schoonmaak eenvoudig te openen te zijn.
- Voor oplevering dient de Opdrachtnemer een instructie te verzorgen over het vullen van de hardware aan de medewerkers van de schoonmaak.

Handdrogingen

Binnen de opdracht is er sprake van verschillende typen handdrogingen:

Perceel 1:

In de sanitaire ruimten in perceel 1 kunnen handdoekdispensers met papier of katoen worden aangeboden.

- Indien er een papieren variant afdroging wordt aangeboden, dient inschrijver ook een passende oplossing te verzorgen voor de gebruikte papieren handdoekjes.

Indien inschrijver Katoenen handdoekdroging aanbiedt;

- Dient inschrijver ervoor te zorgen dat de handdoekrollen representatief zijn, daarmee wordt bedoeld: vlekkeloos en heel (geen gaten).
- Elke handdoekrol dient bij levering minimaal 39 strekkende meter katoen te bevatten.

In perceel 1 zijn ook handdrogingen uitgevraagd in pantry's en in de keuken, dit dienen papieren handdoekdispensers te zijn. Hier mogen geen katoenen rollen voor worden aangeboden.

Perceel 2:

Gezien de specifieke doelgroep en de dynamiek binnen de overige locaties dient inschrijver voor Perceel 2 daar waar katoenen handdoek droging hangt er katoen te worden aangeboden, en daar waar papieren handdoekdroging aanwezig is, dient er papieren handdoekdroging te worden aangeboden.

Voor beide percelen geldt:

- Opdrachtgever wil geen gebruik maken van warme of koude luchtapparaten.
- Zie bijlagen Perceel 1 Aantallen en verbruik Gemeente Lelystad en Perceel 2 Aantallen en verbruik Gemeente Lelystad Vastgoed.

Luchtverfrissers

- De hardware van de luchtverfrissers dient op baterijen te werken met een zo laag mogelijke milieubelasting.
- Baterijen levert Opdrachtnemer.
- Met een mogelijkheid tot intervalinstellingen en continue geurverspreiding.
- Voor de optimale geurbeleving dient de vulling minimaal 3 verschillende geuren te bevatten.
- De geuren dienen een neutraliserende werking te hebben.
- Opdrachtnemer zorgt dat het hele jaar een frisse geur waar te nemen is. Hoe vaak er bijgevuld wordt, is aan te geven in het prijzenblad.
- De navulling mag niet schadelijk zijn voor mens of omgeving.

Seat Cleaner (toiletbrilreiniger)

- De automaat dient voldoende vloeistof af te geven voor 1 handeling en dient niet te lekken.
- De spray dient een ontsmettende werking te hebben, sneldrogend te zijn en huidvriendelijk.
- De spray mag geen restjes achterlaten op de bril

Toiletborstels en toiletborstelhouders

- Toiletborstelhouder mag niet op de grond staan,
- Toiletborstelhouder moet grijs of wit zijn,
- Toiletborstel moet minimaal 1x per jaar vervangen worden,
- Het lekbakje van de toiletborstelhouder moet uitneembaar zijn,
- Het lekbakje mag niet te diep zijn i.v.m. hygiëne en eenvoudig kunnen reinigen.

De foam dispensers

Bij elke sanitaire ruimte met 1 of 2 wasbakken hangt 1 foam dispenser. Uit duurzaam oogpunt is gekozen voor foamdispensers.

- De foam dispenser automaten dienen minimaal een inhoud van 2000 doseringen of 800 ml te hebben.
- Er dient aan de buitenkant de mogelijkheid te zijn om te zien hoe vol de dispenser nog is.
- De foam dient PH neutraal te zijn.
- De dosering dient zuinig in gebruik te zijn.
- De automaat dient voldoende vloeistof af te geven voor 1 handeling
- De automaat dient geen lekstrepen op de vloer of muur achter te laten (niet lekken)
- De automaat mag niet voorzien zijn van een opvangbak.

Industriële zeep dispenser

Op enkele locaties hangt industriële korrel zeep dispenser.

- De industriële korrel dispenser heeft een inhoud van 2 liter
- Er dient aan de buitenkant de mogelijkheid te zijn om te zien hoe vol de dispenser nog is.
- De dosering dient zuinig in gebruik te zijn.
- De automaat dient voldoende vloeistof af te geven voor 1 handeling
- De automaat dient geen lekstrepen op de vloer of muur achter te laten (niet lekken)
- De automaat mag niet voorzien zijn van een opvangbak.

Desinfectiehouders

In pantry`s hangen houders met desinfecterende handgel.

- De automaten dienen een inhoud van 500 milliliter te hebben.
- Er dient aan de buitenkant de mogelijkheid te zijn om te zien hoe vol de dispenser nog is.
- De dosering dient zuinig in gebruik te zijn.
- De automaat dient voldoende vloeistof af te geven voor 1 handeling
- De automaat dient geen lekstrepen op de vloer of muur achter te laten (niet lekken)
- De automaat mag niet voorzien zijn van een opvangbak.
- De handgel dient een desinfecterende werking te hebben.

Toiletpapierautomaat

- In de toiletruimte van de sanitaire ruimte dient een toiletrolhouder geplaatst te worden, met een inhoud van 2 rollen.
- Bij gebruik mag maar 1 toiletrol toegankelijk zijn.
- De vullingen moeten bestaan uit minimaal 2-laags toiletpapier.
- Het toiletpapier dient milieuvriendelijk te zijn.
- Het toiletpapier dient goed op te lossen/te vlokken als het in aanraking komt met water om verstoppingen te voorkomen.
- Het toiletpapier dient huidvriendelijk te zijn (geen schuurpapier)

Dames hygiëne box

- De hygiëne box dient voorzien te zijn van een dubbele sluiting, dit zodat bij opening de inhoud niet zichtbaar is.
- Om stankoverlast te voorkomen bevat de hygiëne box een milieuvriendelijke vloeistof of gel en dient geurvrij te zijn.
- Periodiek vervangen, ledigen en reinigen van dames hygiënebox elke 4 weken.

Schoonloopmatten

Perceel 1:

In het Stadhuis wordt bij alle drie de ingangen gebruik gemaakt van logo schoonloopmatten (per ingang één). In de wigstraat is wel een schoonloopmat, dit hoeft geen logo mat te zijn. Deze dient donkergrijs of zwart van kleur te zijn.

- (Logo) matten dienen elke 4 weken te worden vervangen door Opdrachtnemer.
- De logomatten op het Stadhuis zijn150 cm x 250 cm
- Er is 1 landscapemat en er zijn 2 portrait matten.
- De landscapemat ligt bij de hoofdingang (Stadhuisplein) en de andere 2 bij de westentree en de entree bij de Dukaatspassage,
- Elke wissel dient opdrachtnemer ervoor de te zorgen dat de juiste mat bij de juiste ingang ligt.
- Indien logomatten defecten vertonen (als voorbeeld: logo vervaagd, antislip niet meer werkend is) gedurende de overeenkomst, dienen deze kosteloos te worden vervangen door opdrachtnemer.
- Alle matten dienen voorzien te zijn van antislip, en mogen niet opkrullen i.v.m. valgevaar.
- Tussen 1 november en 1 maart dient er een dubbele droogloopmat te liggen naast de reguliere logo mat in het Stadhuis. De wintermat hoeft geen logomat te zijn.
- De schoonloopmat op de Wigstraat is 85 cm x 150cm.

Luierboxen

In het Stadhuis wordt gebruik gemaakt van luierboxen.

- De luierbox dient voorzien te zijn van een dubbele sluiting zodat bij gebruik ervan de inhoud niet zichtbaar is.
- Om stankoverlast te voorkomen bevat de luierbox een milieuvriendelijke vloeistof of gel en dient geurvrij te zijn.
- Om de 4 weken zorgt Opdrachtnemer voor omwisseling.

Leveringen en standaardvoorraad

De leveringen worden door de medewerkers van de schoonmaak aangenomen en zij dienen te tekenen voor ontvangst.

- Bij elke levering moet de minimale voorraad aangevuld worden.
- De aantallen van de minimale voorraad, worden na gunningen met Opdrachtnemer en Opdrachtgever bepaald. Dit is afhankelijk van de verpakkingseenheden die Opdrachtnemer gaat leveren (en de beperkte opslagruimte bij Opdrachtgever)

Perceel 1:

- Locatie Stadhuis: Laden en lossen is alleen mogelijk op maandag tussen 07:00 en 14:00 uur en op dinsdag t/m vrijdag tussen 07.00 en 11.00 uur.
- Indien inschrijver buiten deze tijden werkzaamheden komt uitvoeren, dan is dat mogelijk. Inschrijver dient dit zelf aan te vragen bij ParkeerService Lelystad.
- De kosten die hieruit voortvloeien zijn voor eigen rekening.

Implementatieplan

Opdrachtnemer dient in een Plan van Aanpak te beschrijven op welke wijze de implementatie plaatsvindt.

- Het volledige plan start vanaf de inventarisatie en eindigt bij de logistieke bevoorrading van de vulling na oplevering.

- Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gehele traject van implementatie en communicatie.
- Opdrachtnemer dient in overleg met de huidige Opdrachtnemer af te stemmen.
- Na gunning worden deze contactgegevens beschikbaar gesteld door Opdrachtnemer.
- Het vervangen van hardware dient gebruikers geen overlast te bezorgen en er dient per etage telkens 1 toiletgroep volledig beschikbaar te zijn.
- Met volledig wordt bedoeld dat daar op dat moment geen (vervangings-)werkzaamheden plaatsvinden.
- De planning voor vervanging wordt afgestemd als volgt:
- Perceel 1: Adviseur facility management van afdeling Team Huisvesting en facilitair Perceel 2: Juridisch medewerker van de afdeling Grondzaken en vastgoed.

Managementinformatie

- Opdrachtnemer verstrekt elk kwartaal managementinformatie aan:
- Perceel 1: Adviseur facility management van afdeling Team Huisvesting en facilitair Perceel 2: Juridisch medewerker van de afdeling Grondzaken en vastgoed.

<u>De managementinformatie dient tenminste te bevatten:</u>

- Overzicht van de aantallen hardware per locatie;
- Overzicht van de levering van vullingen in aantallen;
- Het aantal verholpen storingen aan hardware, onderverdeeld naar soort hardware en oorzaak.

Duurzaamheid

Gemeente Lelystad heeft duurzaamheid hoog in het vaandel staan. Duurzaamheid is onderdeel van de gemeentelijke bedrijfsvoering.

- Gemeente Lelystad hecht er veel waarde aan dat de hardware en vullingen worden uitgevoerd met materialen en middelen die een zo gering mogelijke belasting opleveren voor het milieu.
- Dit betekent dat Opdrachtnemer naast het streven naar winst (Profit) ook rekening dient te houden met het effect van de activiteiten op het milieu (Planet) en dat er oog is voor de menselijk aspecten binnen en buiten het bedrijf (People).

Communicatie

De communicatie tussen de Opdrachtnemer en de gemeente Lelystad zal op diverse niveaus plaatsvinden:

Strategisch/ tactisch	Adviseur huisvesting facilitair FAB-HF	1x per jaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de management informatie. Toekomstige ontwikkelingen in de organisatie
tactisch / operationeel	Adviseur huisvesting facilitair FAB-HF en Service Desk medw FAB-HF	3x per jaar	storingen en klachten, lopende actie punten
OF			
Strategisch/ tactisch / operationeel	Adviseur huisvesting facilitair FAB-HF en Service Desk medw FAB-HF	4x per jaar	Bijzonderheden naar aanleiding van de management informatie. Toekomstige ontwikkelingen in de organisatie Storingen en klachten, lopende actie punten

Opdrachtnemer notuleert en verstuurt de notulen digitaal binnen 1 week na het overleg aan Opdrachtgever.

Perceel 1: Adviseur facility management van afdeling Team Huisvesting en facilitair
Perceel 2: Juridisch medewerker van de afdeling Grondzaken en vastgoed.

Planning:

- De leverancier verstrekt voorafgaand aan ieder kalenderjaar een planningsoverzicht van de periodieke wisseling van sanitaire verbruiksartikelen (dames hygiëneboxen, droogloopmatten, luchtverfrissers, luierboxen) per pand.
- Wijziging in de planning dient binnen 7 werkdagen te worden doorgegeven.

Personeel

Met personeel wordt bedoeld de personeelsleden van de Opdrachtnemer die op de verschillende locaties montagewerkzaamheden uitvoeren, storingen verhelpen, vullingen leveren of periodieke wissels uitvoeren.

- Personeel dient zich te allen tijde te kunnen legitimeren.
- Bij het niet voldoen hieraan is Gemeente Lelystad gerechtigd het betrokken personeelslid de toegang tot de locatie te ontzeggen.
- Personeelsleden van Opdrachtnemer, die werkzaamheden uitvoeren voor het Stadhuis (perceel 1), dienen een dagpas bij de beveiliging op te halen en deze zichtbaar te dragen.
- De Opdrachtnemer ziet erop toe dat alle medewerkers schone bedrijfskleding dragen en dat de Opdrachtnemer herkenbaar is aan de bedrijfskleding.
- Alle personeelsleden die contacten hebben met Gemeente Lelystad of werkzaamheden uitvoeren in het gebouw en op de locaties dienen de Nederlandse taal in woord te beheersen en begrijpend te kunnen lezen.
- Daarnaast dienen de personeelsleden rekening te houden met gasten en medewerkers op de verschillende locaties.
- Opdrachtnemer dient er zelf zorg voor te dragen dat zijn personeel zelfstandig werkzaamheden kan uitvoeren, en dat duidelijk is waar, welke sanitaire middelen zich bevinden.

Prijsaanpassingen

- Alle tarieven en prijzen zijn vast tot en met 31 december 2027.
- De tarieven liggen vast voor het gehele desbetreffende contractjaar.
- Indexeren mag 1x per kalenderjaar voor het eerst per 1 januari 2028.
- Het voorstel voor de indexatie dient voor 1 november bij Opdrachtgever schriftelijk binnen te zijn voor het opvolgende kalanderjaar.
- Over de periode 1 oktober van het vorige jaar tot 1 oktober van het lopende jaar.
- Voor het aanpassen van de prijzen wordt gebruik gemaakt van het indexcijfer
- "consumentenprijsindex (CPI)" volgens het CBS. Na vaststelling van de tarieven worden tussentijdse prijsverhogingen lopende een contractjaar niet geaccepteerd, met uitzondering van de bindende bepalingen van overheidswege.
- Alle kosten die niet zijn opgenomen in de prijsstelling, maar die wel noodzakelijk zijn voor een goede uitvoering van de opdracht, zijn niet declarabel. Gemeente Lelystad kan tijdens de contractperiode niet worden 'geconfronteerd' met alle mogelijke opslagen op het neergelegde tarief.

Facturatie

- Opdrachtnemer verzendt de factuur digitaal.
- De factuur kan in Pdf-formaat digitaal worden verzonden aan crediteuren@lelystad.nl t.a.v. Crediteurenadministratie.

- Per soort gebouw krijgt Opdrachtnemer een Verplichtingsnummer.
- Dit verplichtingsnummer moet op elke factuur per gebouw vermeld staan.
- Per gebouw dient er een subtotaal op de factuur vermeld te staan.
- Aan het begin van elke maand stuurt de Opdrachtnemer een verzamelfactuur per soort gebouw, op basis van werkelijk uitgeleverde hardware en vooraf ingeschatte vullingen.
- Bij iedere volgende maand wordt het eventuele meer/minder verbruik van het voorafgaande maand verrekend.

Bewijsstukopstelling/ Proefopstelling

- De hardware mag niet aan onze locatie gemonteerd te worden (niet boren).
- De inschrijver dient de sanitaire componenten aan te leveren als één samenhangende, (mobiele) proefopstelling op één centrale, vrijstaande drager zoals een presentatiebord of displayzuil.
- De opstelling mag maximaal 2m3 groot zijn
- De opstelling dient kosteloos met vulling en reservevulling gebruiksklaar te worden aangeboden
- De opstelling moet 3 werkdagen beschikbaar zijn in het Stadhuis op 12,13 en 14 januari 2027.
- Voor de bewijsstukopstelling moet de volgende aangeboden hardware geleverd worden incl. de aangeboden vulling:
    - handdoekdispenser papier
    - handdoekdispenser katoen;
    - foamdispenser;
    - toiletpapierhouder;
    - Toiletborstel met toiletborstelhouder

De opstelling zal worden getoetst aan de hand van onderstaande punten uit het PVE, te weten:

- Of deze wit of licht grijs is,
- Of deze “hufterproof” is,
- Of deze afgeronde hoeken heeft,
- Of deze gebruiksvriendelijk is voor gebruiker,
- Of deze eenvoudig te openen/ bij te vullen is voor de schoonmaakpersoneel,
- Of het toiletpapier goed oplost (vlokt) in verband met verstoppingen,
- Of er maar 1 rol tegelijk toegankelijk is in de toiletpapierhouder
- Of de foamdispenser lekvrij is
- Of het mechanisme van beide handdoekdispensers soepel functioneert