Programma van Eisen

Sanitaire voorzieningen

2 november 2026
Aanbestedingsnummer: 2026F&H987
TenderNed-kenmerk: 612335
Versie 1.0
Definitief

Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1.1	Algemene eisen	3
1.2	Eisen aan de implementatiefase	4
1.3	Eisen aan de sanitaire voorzieningen	4
1.4	Eisen aan de dispensers, de hygiëneboxen, luieremmers en luchtverfrissers	4
1.5	Eisen aan de vullingen (lees: verbruiksartikelen)	5
1.6	Eisen aan onderhoud en reparatie/vervanging dispensers, hygiëneboxen, luieremmers en luchtverfrissers	6
1.7	Eisen aan het voorraadbeheer, het bestelproces en leveringen	6
1.8	Eisen aan personeel	10
1.9	Facturatie eisen	10
1.10	Commerciële eisen	10
1.11	Juridische eisen	11
1.12	Eisen aan Contractmanagement	11
1.13	Eisen aan de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)	12

Inleiding

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde Opdracht ‘Sanitaire voorzieningen’, worden gesteld. Door het indienen van uw Inschrijving voor deze Opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met **alle** eisen aan de Opdracht.

Eisen

1.1 Algemene eisen

Eis 1. U gaat ermee akkoord dat bij de implementatieperiode en bij tussentijdse vervanging gedurende de contractperiode:
- De nieuw te leveren dispensers en vullingen vrij zijn van fabricage-en materiaalfout;
- De nieuw te leveren dispensers worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd, inclusief de bijbehorende vulling.

Eis 2. U heeft voor vragen, bestellingen, en klachten van de gemeente één telefoonnummer en e-mailadres beschikbaar. U bent op werkdagen (maandag tot met vrijdag) tussen 8:00 en 17:00 uur telefonisch bereikbaar.

Eis 3. U gaat ermee akkoord dat de gemeente geen verplichting heeft tot het afnemen van een bepaald aantal producten. Aan het in deze Inschrijvingsleidraad genoemde aantal producten kunnen geen rechten worden ontleend. Het aantal locaties kan gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst wijzigen.

Eis 4. U levert en stelt alle dispensers om niet (kosteloos) **in bruikleen** ter beschikking aan de gemeente gedurende de gehele looptijd van de Raamovereenkomst. Dit omvat tevens de levering, plaatsing, montage, service, onderhoud, het wisselen en de uiteindelijke verwijdering van deze dispensers. De gemeente betaalt hiervoor géén afzonderlijke vergoeding, huur of aanschafprijs.

Eis 5. De gemeente **koopt** uitsluitend de bijbehorende vullingen (lees: verbruiksartikelen). Alle met de dispensers gemoeide kosten dienen door u volledig te worden verdisconteerd in de eenheidsprijzen van de vullingen in het Invulformulier tarieven (bijlage 9 van de Inschrijvingsleidraad). Er mogen hiervoor op geen enkele wijze separate kosten bij de gemeente in rekening worden gebracht.

Eis 6. Voor de levering en wisseling van de logo-, absorba-, schoon- en droogloopmatten, de levering van de hygiëneboxen en luieremmers (inclusief plaatsing en periodieke wisseling) én de levering van de luchtverfrissers (inclusief plaatsing, preventief en correctief onderhoud, vervanging van batterijen en het periodiek tijdig bijvullen/verwisselen van de geurpatronen) brengt u uitsluitend een **vast all-in huurbedrag per product** in rekening, conform de specificaties in het Invulformulier tarieven (bijlage 9 van de Inschrijvingsleidraad).

Eis 7. Een bijplaatsing of uitbreiding van sanitaire voorzieningen (in de vorm van een Nadere overeenkomst) gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst vindt plaats onder dezelfde condities en all-in-tarieven, en met dezelfde expiratiedatum als de Raamovereenkomst."

Eis 8. U realiseert een bijplaatsing of uitbreiding uiterlijk binnen twee (2) weken na ontvangst van de schriftelijke opdracht van de gemeente. Daarnaast biedt u de gemeente de mogelijkheid om sanitaire voorzieningen tussentijds te beëindigen en te laten verwijderen, waarbij een opzegtermijn van één (1) maand van kracht is.

1.2 Eisen aan de implementatiefase

Eis 9. Uw sanitaire voorzieningen worden uiterlijk 8 weken na ingangsdatum van het contract op alle locaties geplaatst.

Eis 10. U stemt het demonteren van de huidige dispensers af met de huidige leverancier. U bent verantwoordelijk voor het overdragen van alle huidige dispensers aan de huidige leverancier.

Eis 11. U werkt het bij Inschrijving ingediende implementatieplan binnen 2 weken vanaf ingangsdatum Raamovereenkomst uit tot een gedetailleerd en definitief implementatieplan. Dit plan vormt een uitwerking en concretisering van het bij Inschrijving ingediende plan en mag daarvan inhoudelijk niet wezenlijk afwijken. Het definitieve implementatieplan wordt in overleg met de gemeente vastgesteld.

Eis 12. U verzorgt instructies voor alle medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het vullen van dispensers.

Eis 13. U gaat ermee akkoord dat de gemeente het aantal hygiëneboxen eenmalig/projectmatig kan uitbreiden met circa 500 stuks over verschillende locaties. Indien de gemeente hiervoor kiest, stelt u een implementatieplan op voor de uitbreiding.

1.3 Eisen aan de sanitaire voorzieningen

Eis 14. U levert op alle locaties sanitaire voorzieningen van één uniforme productlijn.

Eis 15. U kunt de sanitaire voorzieningen faciliteren waaronder: een dispenser, bijbehorende vulling en batterij.

Eis 16. Na beëindiging van de Raamovereenkomst, blijven de sanitaire voorzieningen minimaal 8 weken voor de gemeente beschikbaar.

Eis 17. Gedurende de overgangsfase naar een nieuw contract zorgt u voor (pro)actieve medewerking. Ook voorziet u de gemeente van informatie indien hier om gevraagd wordt.

Eis 18. U bent verantwoordelijk voor het wisselen van de logo-, absorba-, schoon- en droogloopmatten op de desbetreffende locaties. Zie het aantal wisselfrequentie in het Invulformulier tarieven.

Eis 19. U bent verantwoordelijk voor het tijdig bijvullen van de luchtverfrissers, vervangen van batterijen en uitvoeren van preventief onderhoud. Zie het aantal wisselfrequentie in het Invulformulier tarieven.

Eis 20. U bent verantwoordelijk voor het frequent wisselen van de hygiëneboxen en, luieremmer op de desbetreffende locaties. Zie het aantal wisselfrequentie in het Invulformulier tarieven.

Eis 21. U dient jaarlijks, uiterlijk vier weken voor aanvang van een nieuw kalenderjaar, een servicekalender aan de Opdrachtgever te verstrekken waarin per locatie inzichtelijk wordt gemaakt wanneer de periodieke servicewerkzaamheden plaatsvinden.

1.4 Eisen aan de dispensers, de hygiëneboxen, luieremmers en luchtverfrissers

Eis 22. Mogelijke kosten ten aanzien van montage van de dispensers, de hygiëneboxen, de luieremmers en luchtverfrissers zijn te allen tijde voor uw rekening, dit betreft ook de demontage en bijbehorende afvoer (inclusief huidige dispensers, hygiëneboxen, luieremmers en luchtverfrissers).

Eis 23. Montage vindt op een degelijke en zodanige wijze plaats, dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de bouwdelen, waarop de dispensers en de hygiëneboxen, luieremmers en luchtverfrissers worden bevestigd. Indien er schade ontstaat, meld u dit per omgaande aan de gemeente. Schade die voorkomen had kunnen worden bij adequate montage, zal op uw kosten hersteld worden.

Eis 24. Dispensers en hygiëneboxen, luieremmers, luchtverfrissers worden zo geplaatst dat er beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft.

Eis 25. U bent verplicht om op aanvraag/wens van de gemeente reeds gemonteerde dispensers, hygiëneboxen, luieremmers en luchtverfrissers kosteloos te verplaatsen.

Eis 26. De dispensers t.b.v. de handdoekrollen kunnen, indien gewenst, kosteloos voorzien worden van een spiegel op de frontcover. Dit geldt alleen voor de locatie het Stadhuis van 34 stuks.

Eis 27. De door u te leveren dispensers:

- zijn gebruikersvriendelijk;
- passen bij de vullingen die u aanbiedt;
- zijn bestendig tegen de diverse doelgroepen van de gemeente;
- zijn eenvoudig te reinigen en zijn bestand tegen schoonmaakmiddelen en desinfectans;
- hebben een glad oppervlak;
- zijn voorzien van een slot met een generieke sleutel die op alle dispensers past. Bij verlies van sleutels of bij behoefte aan extra sleutels, stelt u deze kosteloos ter beschikking;
- Zijn uitgevoerd met een voorraadvenster of voorraadindicator, behalve de toiletbrilreiniger;
- stimuleren hygiënisch gebruik.

Eis 28. De door u te leveren hygiëneboxen en luieremmers:

- zijn gebruiksvriendelijk;
- De hygiëneboxen zijn worden geleverd in een “non-touch” variant;
- zijn voorzien van een geur neutraliserende vloeistof, gel, korrels of stick;
- zijn geurdicht;
- moet in zijn geheel worden omgewisseld;
- heeft geen open inkijk;
- met inachtneming van de wisselfrequentie
- zijn bestendig tegen de diverse doelgroepen van de gemeente;
- zijn eenvoudig te reinigen en zijn bestand tegen schoonmaakmiddelen en desinfectans;
- hebben een glad oppervlak;
- stimuleren hygiënisch gebruik.

Eis 29. Hergebruik van dispensers en hygiëneboxen, luieremmers en luchtverfrissers is alleen toegestaan als de gemeente daarmee van tevoren heeft ingestemd.

1.5 Eisen aan de vullingen (lees: verbruiksartikelen)

Eis 30. U gaat ermee akkoord dat de vullingen door derden, zoals medewerkers van de schoonmaakdienstverlener en/of beheerders e.d., in de dispensers worden geplaatst. Van u wordt verwacht, hier zo optimaal mogelijk in te ondersteunen en samen te werken. Dit houdt onder andere in dat de u een instructie aan de medewerkers van de schoonmaakdienstverlener van de gemeente geeft.

Eis 31. De vullingen zijn universeel en uitwisselbaar op de dispensers met dezelfde functie.

Eis 32. Het door u te leveren toiletpapier is vergelijkbaar met de huidige situatie bij de gemeente, in ieder geval 2-laags.

Eis 33. U bent in staat om verschillende soorten vullingen (geuren) voor de luchtverfrissers in afstemming met de gemeente te leveren.

Eis 34. De vullingen die u levert aan de gemeente dienen tenminste te voldoen aan de volgende aspecten:

Aspecten	Luchtverfrisser	Handdoek katoenen rol	Handzeep schuim	Vouwhanddoek (papieren servetten)	Handdoek papieren rol	Toiletbrilreiniger	Toiletpapier
Vrij van schadelijke stoffen	X	X	X	X	X	X	X
Vrij van kleurstoffen	X	X	X	X	X	X	X
Vrij van geurstoffen		X	X	X	X	X	X
Huidvriendelijk	X	X	X	X	X	X	X
Ph-Neutraal			X				
Hypo allergeen			X			X	

1.6 Eisen aan onderhoud en reparatie/vervanging dispensers, hygiëneboxen, luieremmers en luchtverfrissers

Eis 35. U zorgt voor 100% functioneren van alle geplaatste dispensers, vullingen en hygiëneboxen, luieremmers en luchtverfrissers. Storingen of reparaties/vervanging lost u op binnen de in eisen 37 en 38 gestelde termijnen.

Eis 36. U voert kosteloos (uitgezonderd molest) onderhoud (preventief en correctief) uit gedurende de contractperiode. Dit is inclusief het eventueel vervangen van batterijen/ accu's van bv. de dispensers hygiëneboxen, luieremmers en luchtverfrissers e.d.

Eis 37. Reparaties van de dispensers worden binnen 1 werkdag na melding uitgevoerd. Indien dit niet gerealiseerd kan worden, zorgt u kosteloos voor een vervangende dispenser binnen 2 werkdagen.

Eis 38. De door u uit te voeren storings-, onderhouds- en reparatie/vervangingswerkzaamheden kunnen op werkdagen tussen 08:00 uur en 17:00 uur uitgevoerd worden, tenzij anders in overleg met de gemeente wordt afgesproken.

1.7 Eisen aan het voorraadbeheer, het bestelproces en leveringen

Eis 39. U bent verantwoordelijk voor het voorraadbeheer van een aantal locaties. Een overzicht treft u in het document 'Overzicht producten aantallen locaties'. U zorgt te allen tijde voor voldoende voorraad van alle vullingen voor deze locaties.

Eis 40. Het is voor de gemeente mogelijk, om kosteloos, meer of minder locaties aan u toe te bedelen voor het voorraadbeheer.

Eis 41. De opslagruimte op de locaties waar u verantwoordelijk voor bent met betrekking tot het voorraadbeheer, is beperkt. U dient het voorraadbeheer efficiënt hierop in te regelen.

Eis 42. Het is voor de gemeente altijd mogelijk om de aangeboden producten te kunnen bestellen. Het bestelproces moet eenvoudig en eenduidig zijn voor alle bestellers van de gemeente.

Eis 43. U accepteert alleen Opdrachten van medewerkers die daarvoor bevoegd zijn. Tijdens de implementatie ontvangt u een overzicht van deze medewerkers.

Eis 44. De levertijd van de vullingen/verbruiksartikelen bedraagt maximaal 5 werkdagen. Spoedbestellingen dienen uiterlijk einde volgende werkdag geleverd te zijn. Leveringen vinden plaats op werkdagen tussen 09:00 en 17:00 uur, tenzij anders wordt bepaald.

Eis 45. Het is voor de gemeente altijd mogelijk om de frequentie voor het wisselen van de hygiëneboxen, luieremmers en luchtverfrissers per locatie zoals opgegeven in het document 'Overzicht producten aantallen locaties' aan te passen.

1.8 Eisen aan Maatschappelijk Verantwoord Opdrachtgeven en Inkopen (MVOI)

Social Return

Eis 49. De Social Return verplichting is van toepassing als de totale waarde van de (nadere) opdrachten, op basis van deze Raamovereenkomst opgedragen, €100.000 of meer bedraagt.

Eis 50. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze Raamovereenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.

Eis 51. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de Raamovereenkomst aan u verstrekt.

Eis 52. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.

Eis 53. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst.

Eis 54. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de social return opgave.

Eis 55. Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur social return. De gemeente adviseert u graag over mogelijkheden. Het toepassen van social return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

Logistiek en transport

Eis 56. U voldoet aan de voor de uitvoering geldende milieuzoneringseisen van de gemeente Utrecht.

Eis 57. Leveringen worden zoveel mogelijk gebundeld uitgevoerd om transportbewegingen te beperken.

Eis 58. Onderhouds- en servicewerkzaamheden worden uitgevoerd met emissievrije voertuigen, tenzij dit aantoonbaar niet mogelijk is.

Eis 59. U treft maatregelen om de CO_2-uitstoot in transport en dienstverlening te beperken.

Verpakkingen

Eis 60. U beperkt het gebruik van verpakkingsmateriaal zoveel mogelijk.

Eis 61. Verpakkingen van verbruiksartikelen bestaan uit minimaal 80% gerecycled materiaal.

Eis 62. Verpakkingen zijn volledig recyclebaar.

Eis 63. Waar mogelijk worden navulverpakkingen toegepast.

Eis 64. Wegwerpplastic wordt zoveel mogelijk vermeden.

Verbruiksartikelen

Algemeen

Eis 65. Alle aangeboden verbruiksartikelen zijn vrij van zeer zorgwekkende stoffen (SVHC).

Eis 66. Alle aangeboden verbruiksartikelen beschikken over een EU-Ecolabel of gelijkwaardig keurmerk, of u toont aan dat sprake is van gelijkwaardige milieuprestaties.

Toiletpapier

Eis 67. Toiletpapier bestaat uit 100% gerecyclede vezels.

Eis 68. Toiletpapier beschikt over EU-Ecolabel, FSC-Recycled of gelijkwaardig.

Papieren handdoekjes en handdoekrollen

Eis 69. Bestaan uit 100% gerecyclede vezels.

Eis 70. Beschikken over EU-Ecolabel, FSC-Recycled, Cradle to Cradle of gelijkwaardig.

Handzeep

Eis 71. Zijn vrij van microplastics.

Eis 72. Zijn vrij van parabenen.

Eis 73. Bevatten geen onnodig toegevoegde kleurstoffen.

Eis 74. Navullingen zijn recyclebaar.

Geurstoffen en luchtverfrissers

Eis 75. Zijn biologisch afbreekbaar.

Eis 76. Zijn vrij van schadelijke stoffen.

Reinigingsmiddelen

Eis 77. Zijn biologisch afbreekbaar.

Eis 78. Beschikken over EU-Ecolabel of gelijkwaardig.

Dispensers

Eis 79. Nieuw te plaatsen dispensers bestaan uit minimaal 50% gerecycled of *biobased* materiaal, of zijn refurbished.

Eis 80. Dispensers zijn modulair opgebouwd, zodat onderdelen afzonderlijk kunnen worden vervangen.

Eis 81. Producten die uit meerdere onderdelen bestaan zijn demontabel en per onderdeel vervangbaar.

Eis 82. Dispensers zijn lekvrij.

Eis 83. Dispensers zijn voorzien van een gecontroleerd doseer- of uitgiftesysteem waarmee verspilling van verbruiksartikelen wordt beperkt.

Eis 84. U neemt dispensers na afloop van de overeenkomst terug voor hergebruik, refurbishment of recycling.

Eis 85. Defecte dispensers worden bij voorkeur gerepareerd alvorens tot vervanging wordt overgegaan.

Matten

Eis 86. Nieuw ingezette matten bestaan uit minimaal 50% gerecycled materiaal of zijn refurbished.

Eis 87. U neemt matten aan het einde van de gebruiksduur retour voor hergebruik, refurbishment of recycling.

Navullingen

Eis 88. Navullingen zijn recyclebaar.

Eis 89. Navullingen bevatten zo min mogelijk kunststof.

Eis 90. U optimaliseert de vervangingsfrequentie op basis van gebruik om onnodige transportbewegingen en verspilling te beperken.

Afvalstromen

Eis 91. U draagt zorg voor een verantwoorde verwerking van vrijkomende verpakkingen, dispensers en overige materialen.

Eis 92. Materialen die vrijkomen bij onderhoud, vervanging of einde levensduur worden zoveel mogelijk hergebruikt of gerecycled.

Hout, papier en verpakkingsmateriaal

Eis 93. Hout, pallets en verpakkingsmateriaal zijn afkomstig uit duurzaam beheerde bossen.

Eis 94. FSC-certificering of gelijkwaardig wordt geacht aan deze eis te voldoen.

Rapportage

Eis 95. U verstrekt jaarlijks inzicht in:

- het verbruik van sanitaire producten;
- het aandeel gerecycled materiaal in dispensers en verpakkingen;
- de genomen CO_2-reducerende maatregelen;
- de hoeveelheden producten en dispensers die zijn hergebruikt, refurbished of gerecycled.

Ketenverantwoordelijkheid

Eis 96. U handelt in overeenstemming met de OESO-richtlijnen voor multinationale ondernemingen en de VN-richtlijnen voor bedrijven en mensenrechten.

Eis 97. U heeft beleid en maatregelen om risico's in de toeleveringsketen van de software (zoals bij ontwikkeling, hosting en onderhoud) te identificeren en te beperken

Eis 98. Op verzoek verstrekt u een toelichting op dit beleid en de wijze waarop dit in de praktijk wordt toegepast.

1.8 Eisen aan personeel

Eis 99. De door u in te zetten medewerkers bij de gemeente dragen duidelijk herkenbare bedrijfskleding en zichtbare identificatie.

Eis 100. Alle medewerkers die u inzet op de locaties van de gemeente beschikken over een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor de gemeente. Bij het niet op aanvraag kunnen tonen van deze verklaring, is de gemeente gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen. Indien u kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt bij de gemeente, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor uw rekening.

Eis 101. U zorgt ervoor dat uitsluitend medewerkers van uw onderneming die zijn belast met de uitvoering van deze Opdracht toegang krijgen tot de locaties van de gemeente.

Eis 102. U draagt uw personeel, dat betrokken is bij de uitvoering van de werkzaamheden voor zover die bij de gemeente worden verricht, op de door de gemeente aangegeven gedragsregels (zie bijlage 13 – “Voorwaarden werken in afgeschermde gebieden”) in acht te nemen.

Eis 103. Uw verantwoordelijke management en de met de uitvoering van de opdracht belaste personeelsleden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de onderhavige werkzaamheden en de eventuele contractuele verplichtingen.

1.9 Facturatie eisen

Eis 104. U factureert de geleverde vullingen en gehuurde producten maandelijks achteraf middels een verzamelfactuur.

Eis 105. Facturering gebeurt middels e-factuur. De e-factuur voldoet aan de hieraan door de gemeentegestelde eisen. Indien e-factuur niet mogelijk is, dan is facturatie via een readable pdf-formaat op een door de gemeente aangegeven e-mailadres ook toegestaan. Andere vormen van facturatie accepteert de gemeente niet.

1.10 Commerciële eisen

Eis 106. De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Invulformulier tarieven' beschreven schema.

Eis 107. De opgegeven prijzen en tarieven van uw Inschrijving zijn vast, behoudens de mogelijkheid tot indexering conform de eisen 108 tot en met 112 en zijn volledig all-in. Dit betekent dat alle directe en indirecte kosten die gemoeid zijn met de volledige uitvoering van de Opdracht conform dit Programma van Eisen in de tarieven zijn inbegrepen.

Hieronder valt onder meer (maar niet uitputtend):

Alle kosten voor de dispensers (inclusief levering, installatie, montage, instructie, preventief en correctief onderhoud, service, tussentijdse vervanging, demontage en afvoer), welke conform eis 4 en 5 volledig zijn verdisconteerd in de eenheidsprijzen van de vullingen/verbruiksartikelen;

Alle kosten voor de logo-, absorba-, schoon- en droogloopmatten en de hygiëneboxen, luieremmers en luchtverfrissers, welke conform eis 6 zijn verwerkt in het vaste huurbedrag;

- kosten voor logistiek, transport, brandstof, afschrijving van vervoermiddelen, voorraadbeheer, opslag, waskosten voor handdoekrollen, verpakkings- en afvalbeheer;
- kosten voor management, administratie, overleg, rapportages, ICT kosten, verzekeringen, belastingen en heffingen;
- algemene kosten, overhead, risico, winst en opslagen.

Buiten de tarieven zoals opgenomen in het Invulformulier tarieven mogen voor de uitvoering van de Opdracht op geen enkele wijze separate kosten, toeslagen of nacalculaties bij de gemeente in rekening worden gebracht, behoudens de vergoeding van geconstateerd molest conform eis 36.

Indexering

Eis 108. Alle prijzen en tarieven zijn op basis van prijspeil **2027** en zijn in ieder geval vast tot **april 2028.**

Eis 109. Eenmaal per jaar kunnen de prijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden, zowel positieve als negatieve indexeringen dienen doorgevoerd te worden. Voor het eerst kan dit plaatsvinden per **april 2028**.

Het te hanteren indexcijfer is Consumentenprijzen (CPI); Alle bestedingen, index 2026 =100. Het betreft de jaarmutatie CPI van het voorgaande kalenderjaar.
https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/83131ned/table?fromstatweb

Eis 110. Indien de indexcijfers niet zijn vastgesteld, worden de laatste definitief gepubliceerde cijfers gehanteerd.

Eis 111. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.

Eis 112. Het voornemen voor prijsverhoging wordt minimaal zes weken voor de ingangsdatum bekend gemaakt aan de contractmanager van de gemeente. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de gemeente.

1.11 Juridische eisen

Eis 113. Als u in uw Inschrijving opgave doet van (een) bepaalde onderaannemer(s) en aan u de Opdracht is gegund, gebruikt u daadwerkelijk de genoemde onderaannemer(s) voor het uitvoeren van de Opdracht op de wijze die u beschreven heeft in uw Inschrijving. U wordt als hoofdaannemer aangemerkt en staat ook in voor delen van de Inschrijving waarbij u een beroep doet op een (of meer) onderaannemer(s).

Eis 114. Als hoofdaannemer draagt u de volledige verantwoordelijkheid voor de activiteiten van uw onderaannemer(s) bij het uitvoeren van deze Opdracht. U verzorgt de communicatie namens en naar de onderaannemer(s). Alleen u als hoofdaannemer factureert aan de gemeente, ook voor werkzaamheden die door de onderaannemer(s) zijn uitgevoerd.

Eis 115. Nadat de opdracht aan u is gegund is het alsnog laten uitvoeren van werkzaamheden in onderaanneming alleen toegestaan als de gemeente u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

1.12 Eisen aan Contractmanagement

Eis 116. In het per kwartaal te organiseren tactisch overleg worden de volgende onderwerpen behandeld:

- inzet Social Return;

- evalueren van de compliance zone (gecontracteerde diensten, benodigde diensten en geleverde diensten);
- de door u voorgestelde voorstellen voor efficiencyverbeteringen of kostenbesparingen;
- de door u voorgestelde voorstellen voor kwaliteitsverbetering of innovatie;
- beoordeling KPI's.
- evalueren managementrapportage
- tevredenheid dienstverlening en klachtenafhandeling

Eis 117. U levert per kwartaal een managementrapportage aan als input voor het tactisch kwartaaloverleg. U levert dit rapport minimaal twee weken voordat het kwartaaloverleg plaatsvindt aan de contractmanager van de Gemeente. De managementrapportage bevat tenminste de volgende data:

- overzicht van dispensers, hygiëneboxen, luieremmers, luchtverfrissers en logo-, absorba-, schoon- en droogloopmatten per locatie;
- overzicht verbruik gegevens vullingen per locatie inclusief kosten;
- overzicht van mutaties in dispensers, hygiëneboxen, luieremmers, luchtverfrissers en logo-, absorba-, schoon- en droogloopmatten per locatie;
- overzicht van storingsmeldingen per locatie;
- voortgang KPI's.

De definitieve afstemming van de onderwerpen in de managementrapportage vindt na gunning plaats.

Eis 118. In samenspraak worden na de gunningsfase operationele overleggen vormgegeven.

Eis 119. U bent verantwoordelijk voor de verslaglegging van de overleggen en stuurt dit schriftelijk, binnen 14 dagen na het overleg, naar de gemeente.

Eis 120. U geeft na gunning een communicatiematrix af t.b.v. de opdracht aan de gemeente. Deze communicatiematrix bevat tevens een escalatieladder.

1.13 Eisen aan de Kritische Prestatie Indicatoren (KPI's)

Eis 121. Voortgang en onderbouwing van de KPI's wordt opgenomen in de managementrapportage. Evaluatie hierover vindt plaats in het tactisch kwartaaloverleg. Beoordeling/toetsing vindt plaats in het eerste jaarlijkse tactische overleg.

Eis 122. Aan de start van ieder contractjaar is de gemeente gerechtigd nieuwe KPI's te formuleren die met u zijn afgestemd. Reden hiervan is het blijven stimuleren van kwalitatief hoogwaardig sanitaire voorzieningen tegen een optimale prijs kwaliteitverhouding.

Eis 123. KPI 1: Logistiek en transport
Reduceren aantal vervoerskilometers en verhogen van het percentage emissie vrij vervoer.

Eis 124. KPI 2:Levertijden
De genoemde levertijden voor de bezorging van de gevraagde sanitaire voorzieningen worden tijdens de looptijd van de Raamovereenkomst als KPI gehanteerd. Samenvattend hanteert de gemeente de volgende serviceniveaus voor de bezorgkwaliteit: 95% van de standaard bestellingen dienen binnen de genoemde levertijd te zijn bezorgd. 100% van de spoedbestellingen dienen binnen de genoemde levertijd te zijn bezorgd.

Eis 125. KPI 3: Nader te bepalen tijdens start Raamovereenkomst
Deze KPI wordt na gunning afgestemd tussen u en de gemeente.