



20-08-2014

## Bilag 1. Kvalitative krav

Tildelingskriterierne omfatter økonomi, kvalitet, samarbejde og implementering. Kvalitative krav kan indgå i et udbud, dels som mindstekrav, dels som en konkurrenceparameter i forhold til tildeling af kontrakt (tildelingskriterier).

Det foreslås, at alle leverandører skal være omfattet af følgende minimumskrav:

Krav til vaskeydelsen

- 1) Minimumskrav til, hvilke typer tøj borgerne kan få vasket i tøjvaskeordning
- 2) Hygiejne
- 3) Allergivenlig vask

Servicekrav

- 4) Fælles regler for opstart af nye borgere
- 5) Regler for hvornår borgere og visitation kan komme i kontakt med leverandører
- 6) Tidspunkt på dagen, hvor leverandør starter og slutter leveringerne hos borgerne
- 7) Tidsintervaller for hvornår afhentning og levering finder sted hos den enkelte borger
- 8) Håndtering af forgæves gang
- 9) Håndtering af vasketøj ved borgers død
- 10) Solid og dokumenteret erfaring på området

Samarbejde og implementering

- 11) Regler for afregning
- 12) Samarbejde
- 13) Håndtering af borgerklager
- 14) Krav til dokumentation, evt i de to forvaltningers journalsystemer,

CSR

- 15) Løn og arbejdsvilkår
- 16) Sociale klausuler

Udbudsmaterialet tænkes i forhold til tidligere udbud af tøjvaskeordninger ændret, således at leverandørerne i højere grad selv kan byde ind med den kvalitet, de vil tilbyde borgerne på en række områder.

Københavns Kommune forventer at leverandørerne skal konkurrere på følgende kvalitetsparametre i deres tilbud.

- 1) Håndtering af tøjet og vaskekoncept
- 2) Beskrivelse af servicekonceptet i øvrigt
- 3) Kvalitetssikring

Sagsnr.

2014-0128314

Dokumentnr.

2014-0128314-2

Sagsbehandler

Karin Munk Petersen

- 4) Samarbejde og implementering
- 5) Produktionsprocesser og miljøforhold.
  
- 6) Medarbejderforhold

Københavns Kommune har i markedssonderingen drøftet med leverandørerne, hvilke kvalitetskrav det kunne være relevante at inddrage i et kommende udbud.

Nogle firmaer så gerne, at der blev stillet krav om certificering, eksempelvis Svanemærket, der bl.a. indeholder krav om allergivenlighed, energiforbrug og miljøbelastning, eller den certificeringsordning som Brancheorganisationen for Vaskerier har udviklet i samarbejde med Teknologisk Institut. Brancheforeningens certificering sikrer ligeledes, at vaskerierne lever op til nogle krav vedrørende hygiejne, energiforbrug og miljøbelastning.

Markedssonderingen viste, at kun 3 ud af 8 mellemstore og små vaskerier er Svanemærket og kun 5 ud af de 8 vaskerier er certificeret af Teknologisk institut. Det vil derfor kunne begrænse konkurrencen at stille krav om at tilbudsgivere skal være certificeret.

Mærkning og certificering tænkes i derfor i udbuddet at indgå som en kvalitetsparameter, der kan give point i forbindelse med tildeling af kontrakt.

### **Ændringer i forhold til vaskeydelsen**

I følge forvaltningens forslag vil der ske tre lidt større ændringer i forhold til Sundheds- og Omsorgsforvaltningens nugældende kontrakt for så vidt angår vaskeydelsen og afregningen for denne. Det foreslåede medfører ingen ændringer i forhold til den nuværende praksis i Socialforvaltningen.

- 1) Krav vedr. følgesedler ved indlevering og tilbagelevering af tøj mangler tøj. Leverandørerne skal endvidere levere en følgeseddel, hvoraf det fremgår, hvilket tøj der er blevet vasket og afleveret rent til borger.

Det er meget ressourcekrævende og omkostningsfuldt for leverandørerne at håndtere lister over indleveret og tilbageleveret udgår

- 2) Afregningssystemet forenkles
- 3) Krav om rul af linned udgår.

#### **Ad 1 – følgeseddel**

Forvaltningen har hidtil krævet, at borger skal kunne medsende en liste over indleveret tøj sammen med vasketøjet, når det sendes til vask. Leverandøren er erstatningsansvarlig i forhold til listen, hvis der mangler tøj. Leverandørerne skal endvidere levere en følgeseddel, hvoraf det fremgår, hvilket tøj der er blevet vasket og afleveret rent til borger.

Det er meget ressourcekrævende og omkostningsfuldt for leverandørerne at håndtere lister over indleveret og tilbageleveret tøj. Ifølge Berendsen Tekstil Service og Delfin vask er der endvidere fejl i

over 25 % af de lister, som borgerne indleverer, hvilket betyder at listerne over indleveret tøj er meget lidt troværdige. De to firmaer erstatter bortkommet eller ødelagt tøj efter 4- 6 uger uden krav til borger om dokumentation for, at tøjet er indleveret. (De 4-6 ugers respit til leverandørerne skyldes, at meget tøj genfindes inden for de første 4 uger. Ofte er det borger eller hjemmepleje der har forlagt tøjet i hjemmet.) Bortkommer en borgers tøj gentagne gange, tages der digitalt foto af indholdet af borgerens vaskeposer ved indlevering på vaskeri, med henblik på dokumentation i tvistsager.

Forvaltningen foreslår at lade leverandørernes håndtering af ødelagt og bortkommet tøj indgå som en kvalitativ parameter i bedømmelsen af tilbuddene.

#### Ad 2 – forenklet afregningssystem

Afregningssystemet forenkles således, at borgerne visiteres til vaskeposer af en bestemt størrelse (enlige 8 kg poser og par 12 kg poser). Der afregnes pr. pose uanset den aktuelle vægt af vasketøjet. Ønsker borger at få vasket mere tøj, end der kan være i posen, afregnes det som udgangspunkt som tilkøbsydelse. Borger med særlige behov, f.eks. som følge af inkontinens, kan tilbydes vask uden begrænsning af vægten af det tøj, der indleveres.

I det nuværende system afregnes Sundheds- og Omsorgsforvaltningen ud fra mængder af vasketøj målt i kg og antal kørsler til den enkelte borger. Den detaljerede registrering, der anvendes i dag, er administrativ tung og medvirker til højere gennemsnitspriser pr. vask.

#### Ad 3 – Rul af linned)

Rul af linned er ikke længere normal praksis i private hjem, derfor udgår denne service. Forvaltningen forventer dog, at denne service stadig vil være tilgængelig for borgerne efter et kommende udbud. Rul af linned vil indgå som et kvalitetsparameter i tildeling af kontrakt som noget leverandørerne kan tilbyde borgerne, enten som fast service eller som tilkøbsydelse.