

Navn på den tilbudsgivende virksomhed
**BILAG C1.9 Kravspecifikation - vask for
hjemmeboende borgere**
Alle felter med grønt skal udfyldes

Visitation		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
1	Borgeren bliver visiteret til vasketøjsordning af kommunens visitation. Tildeling af vasketøjsordning sker efter en individuel faglig bedømmelse af visitationen i forhold til borgerens behov og vurderes i henhold til kommunes til en hver tid gældende kvalitetsstandard.	Information			
Ydelsen generelt		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
2	Ydelsen i henhold til denne ydelseskategori indbefatter overordnet: - afhentning af vasketøj (inkl. linned) + linnedpakker - sortering - vask af tøj - tørre tøj (tørretumbling) - lægge tøj sammen (pænt lagt sammen og ikke krøllet) - pakke tøj (pakket ind) - levering på borgeren bopælsadresse, senest 1 uge efter afhentning.	Vilkår			
3	Ydelsen omfatter vask af tøj og linned, herunder inkontinens-underlag, viskestykker, håndklæder, vaskeklude samt linnedpakker (pudebetræk, dynbetræk, lagen, 2 størrelse håndklæder). Aftalen omfatter ikke rensning af tøj, vask af dyner, puder, tæpper, bademåtter, gardiner etc.	Mindstekrav			
4	Alt tøj skal behandles som kontamineret. Leverandøren skal derfor kunne håndtere inficeret og muligt inficeret tøj efter Sundhedsstyrelsens samt Statens Serum Institut's anbefalinger. Det vil bl.a. sige, at håndteringen af vasketøjet på vaskeriet skal sikre, at der ikke sker smittespredning fra en borger til en anden borger.	Mindstekrav			
5	Den nationale infektionshygiejniske retningslinje om håndtering af tekstiler til flergangsbrug i sundhedssektoren skal følges. https://www.sst.dk/da/viden/sygdomme/smitsomme-sygdomme	Mindstekrav			
6	Principperne i DS 2451-8 skal overholdes	Mindstekrav			
7	Rent tøj skal håndteres og emballeres således, at renhedsgraden opretholdes fra vaskeriet og til borgeren	Mindstekrav			
8	Ydelsen omfatter vask af tøj og linned på op til 8 eller 12 kg pr. borger, pr. gang. Dette skal forstås at sække egnet til 8 eller 12 kg skal kunne lukkes.	Vilkår			
9	Ydelserne er delt op i Ydelsestyper, jf. den nærmere beskrivelse i de efterfølgende punkter. Ydelsestyperne adskiller sig alene ved levering/afhentningsfrekvens. Ydelsestyperne anvendes til priskategorier, jf. Rammeaftalebilag 2.	Information			
Ydelsestype 1 - 8 kg		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
10	Denne ydelsestype omfatter levering/afhentning hver uge. Levering og afhentning kan finde sted samtidig. Eks.: Der afhentes vasketøj i uge 1, dette leveres tilbage i uge 2. Ved leveringen medtages samtidig vasketøj for den forgangne uge.	Mindstekrav			
Ydelsestype 2 - 8 kg		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
11	Denne ydelsestype omfatter afhentning hver anden uge. Levering af rent vasketøj sker 1 uge efter afhentning af vasketøj. Eks.: Der afhentes vasketøj i uge 1, dette leveres tilbage i uge 2. Næste afhentning af vasketøj finder sted i uge 3.	Mindstekrav			
Ydelsestype 3 - 8 kg		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
12	Denne ydelsestype omfatter afhentning hver tredje uge. Levering af rent vasketøj sker 1 uge efter afhentning af vasketøj. Eks.: Der afhentes vasketøj i uge 1, dette leveres tilbage i uge 2. Næste afhentning af vasketøj finder sted i uge 4.	Mindstekrav			
Ydelsestype 4 - 8 kg		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
13	Denne ydelsestype omfatter afhentning hver fjerde uge. Levering af rent vasketøj sker 1 uge efter afhentning af vasketøj. Eks.: Der afhentes vasketøj i uge 1, dette leveres tilbage i uge 2. Næste afhentning af vasketøj finder sted i uge 5.	Mindstekrav			
Ydelsestype 5 - 12 kg		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
14	Denne ydelsestype omfatter levering/afhentning hver uge. Levering og afhentning kan finde sted samtidig. Eks.: Der afhentes vasketøj i uge 1, dette leveres tilbage i uge 2. Ved leveringen medtages samtidig vasketøj for den forgangne uge.	Mindstekrav			

Ydelsestype 6 - 12 kg		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
15	Denne ydelsestype omfatter afhentning hver anden uge. Levering af rent vasketøj sker 1 uge efter afhentning af vasketøj. Eks: Der afhentes vasketøj i uge 1, dette leveres tilbage i uge 2. Næste afhentning af vasketøj finder sted i uge 3.	Mindstekrav			
Ydelsestype 7 - 12 kg					
16	Denne ydelsestype omfatter afhentning hver tredje uge. Levering af rent vasketøj sker 1 uge efter afhentning af vasketøj. Eks: Der afhentes vasketøj i uge 1, dette leveres tilbage i uge 2. Næste afhentning af vasketøj finder sted i uge 4.	Mindstekrav			
Kommunikation		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
17	Al kommunikation i forhold til borger skal foregå via sikker mail/omsorgssystemet. Leverandøren modtager en bestilling af ydelser med nødvendige oplysninger fra visitationen via sikker mail/omsorgssystemet. Derudover vil der komme besked ved indlæggelse og udskrivelse fra hospital etc. Leverandøren skal orientere sig om nye opgaver minimum én gang om dagen senest kl. 13.	Mindstekrav			
18	Leverandøren skal holde øje med, om borgeren flere uger i træk ikke har noget vasketøj at indlevere. Hvis det sker i to måneder i træk, at borgeren ikke har noget tøj at indlevere til vask, og dette ikke skyldes ferie eller indlæggelse, skal leverandøren kontakte Visitationen, så det kan undersøges, om borgeren fortsat har brug for vaskeordningen.				
19	Ordregiver og borgere skal kunne komme i telefonisk kontakt med Leverandøren på alle hverdage i tidsrummet kl. 08.00 - 15.00 mandag - torsdag og kl. 08.00 - 14.00 om fredagen.	Mindstekrav			
20	Leverandøren skal informere borgeren samt visitationen om, hvilke telefonnumre de kan benytte angående eventuelle flytninger og aflysninger, samt øvrige spørgsmål der måtte være. En flytning defineres som et tilfælde, hvor borgeren eller leverandør flytter en aftale rettidigt.	Mindstekrav			
21	Opholder borger sig på rehabiliteringsafdeling, orienteres Leverandøren via sikker mail/omsorgssystemet, og afhentning/levering stilles i bero, indtil borger er hjemme igen. Mens borgeren opholder sig på rehabiliteringsafdelingen, leveres i henhold til Ydelseskategori 2.	Vilkår			
22	Når borgeren er indlagt på hospitalet, vil vasketøjsordningen blive sat i bero, indtil borger er hjemme igen. Leverandøren informeres via omsorgssystemet.	Vilkår			
23	Såfremt borgeren ikke åbner for Leverandøren, er ukontaktbar eller syg skal chaufføren/kundeservice kontakte hjemmeplejen.	Mindstekrav			
Information		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
24	Leverandøren skal lave en pjece til borgerne, personalet samt de pårørende. Pjecen skal være nem at læse og formidle i et sprog, ældre har let ved at forstå. Pjecen skal udarbejdes i elektronisk format i en pdf-version, der kan udsendes via digital post. Pjecen skal indeholde de nødvendige informationer til borgeren og pårørende samt priser på tillægsydelserne, pjecen skal godkendes af Kommunen inden udgivelse. Pjecen skal kunne sendes ud digitalt. Tilbudsgiver skal vedlægge et forslag til en pjece.	Mindstekrav			
25	Leverandøren skal levere pjecen til målgruppen senest 3 uger inden igangsættelse af ydelsen.	Mindstekrav			
26	Leverandøren skal derudover levere en folder, mappe eller lignende til kommunerne med informationer om håndtering, som Kommunen kan udlevere til borgere. Såfremt der er ønske om elektronisk folder, skal dette kunne leveres.	Mindstekrav			
Igangsætning / implementering		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
28	Leverandøren aftaler implementeringsforløbet med Ordregiver ved aftaleopstart. Leverandøren skal påregne, at Kommunerne i implementeringsprocessen alene har ansvaret for de opgaver, som ikke kan udføres af Leverandøren. Leverandøren skal afsætte ressourcer til implementering i henhold til dette.	Mindstekrav			
29	Leverandøren skal oprette borgerne senest 4 uger efter modtagelse af liste fra Kommunen.	Mindstekrav			

30	Leverandøren skal kontakte borgeren med henblik på at aftale dato og tidspunkt for første afhentning og levering af vasketøj. Leverandøren skal skrive til borgeren og bekræfte den indgåede aftale. Levering af ydelserne iværksættes i overensstemmelse med den bestilte ydelse. Leverandøren skal kontakte borger senest 2 hverdage efter at de har modtaget bestillingen fra Visitation og Hjælpebidler mhp. opstart af ordningen.	Mindstekrav			
31	Ved skift af leverandør, skal første aftale iværksættes senest 4 hverdage efter, at Leverandøren har modtaget besked om tilmelding til vasketøjsordning fra Kommunen via Ordregivers omsorgssystem, medmindre andet fremgår af visitationen.	Mindstekrav			
32	Ordregiver varetager kontakten mellem borgeren og Leverandøren, hvad angår tilmelding til og afmelding af leverandør.	Mindstekrav			
33	Borgerne kan skifte leverandør med et varsel på 5 hverdage, hvor næste levering er sidste levering.	Vilkår			
Kvalitetsstandard på området		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
34	Tilbudsgiver skal garantere, at den til enhver tid gældende kvalitetsstandard på området overholdes.	Mindstekrav			
Afhentning		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
35	Borgeren og/eller plejepersonale sørger for, at tøj pakkes i en vasketøjspose leveret af Leverandøren. Vådt tøj pakkes som udgangspunkt særskilt i eksempelvis plastikposer, der lægges ned i vasketøjsposerne.	Vilkår			
Sortering		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
36	Sortering af det beskudte tøj herunder udpakning af vådt tøj sker hos Leverandøren. Ligeledes sker der en registrering af evt. glemte genstande samt beskadiget tøj. Ved sorteringen fjernes emballage ved vådt tøj.	Mindstekrav			
Identificering af vasketøj		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
37	Leverandøren skal sikre, at borgerens tøj til en hver tid kan identificeres entydigt i et hvert led i processen. Hvis borgerens tøj mærkes med chip eller lignende skal dette være så diskret som muligt og må ikke placeres, så det generer borgeren.	Mindstekrav			
Aflevering		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
38	Rent tøj skal afleveres retur til borgeren/personalet hygiejnisk forsvarligt emballeret i fx plasticpose/indpakning og må ikke stilles på gulvet. Chaufføren skal sammen med borgeren finde et afleveringssted.	Mindstekrav			
Afhentning- og afleveringstidspunkt		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
39	Leverandøren og borger aftaler fast ugedag samt et bestemt tidspunkt på dagen, hvor vasketøjet bliver hentet/leveret. Leverandørens chauffører kan hente/levere +/- 2 time omkring dette klokkeslæt. Tidspunktet for afhentning og levering af vasketøj må ikke afskære borgeren fra deltagelse i faste dagtilbud, træningstilbud, kontrol hos sundhedspersonale og lignende. Planlægning af tidspunkt skal dog også ske under hensyntagen til Leverandørens logistikplan.	Mindstekrav			
40	Borgeren kan flytte en aftalt afhentning/levering med ønske om et nyt tidspunkt telefonisk senest dagen før aftalt tid inden kl. 12:00. Tilsvarende kan Leverandøren flytte en planlagt afhentning/levering. Leverandøren kan dog ikke aflyse planlagte afhentninger/leveringer.	Vilkår			
41	I tilfælde hvor afhentnings- eller leveringsdagen falder på en helligdag, er Leverandøren ikke forpligtet til at afhente/levere. I stedet skal vasketøj afhentes eller leveres på førstkommande hverdag eller efter aftale.	Mindstekrav			
42	Udgangspunktet for at hente/levere hos borger er lige inde for døren i entreen. Borgeren kan selv aftale nærmere med chaufføren såfremt tøjet skal afhentes eller afleveres andet sted.	Mindstekrav			
43	Leverandørens chauffører skal ved afhentning/levering af vasketøjet, ringe på hos borgeren, præsentere sig tydeligt i eventuel dørtelefon, vente på at døren bliver åbnet og fremvise tydelig legitimation til borgeren. Posen må ikke stilles udenfor, medmindre det er aftalt med borgeren, og aftalen er dokumenteret i omsorgssystemet i overensstemmelse med kommunens gældende vejledning til brug af omsorgssystemet.	Mindstekrav			
44	Leverandøren skal kunne udvise særlige hensyn til ressourcetsvage borgere efter nærmere aftale med visitationen. Ressourcetsvage borgere kan fx være demente, svagtseende, svaghørende eller langsomtgående borgere.	Mindstekrav			
Akutlevering		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	

45	Leverandøren skal kunne hente/levere akut efter behov. Med akut menes afhentning af tøjvask senest samme dag ved besked mellem 8-12 og senest næste formiddag (kl. 9-12) ved besked mellem 12-15. Levering skal ske senest efterfølgende arbejdsdag (senest 24 timer efter afhentning). Akutlevering er prissat i Rammeaftalebilag 2.	Mindstekrav			
Vasketøjsposen		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
46	Vasketøjsposen skal være væskeafvisende og væsketæt og stilles til rådighed af leverandøren sammen med en eventuelt vasketøjskurv. Posen skal kunne lukkes inden afhentning af sikkerheds- og hygiejnemæssige årsager.	Mindstekrav			
47	Der må ikke bruges selvopløselige poser eller gule sække til specielt smitsomt vasketøj, da alt tøj skal håndteres som værende dette på vaskeriet. Der ønskes kun anvendt én type vasketøjspose.	Mindstekrav			
48	Til hver borger skal der tilknyttes en vasketøjspose til 8 eller 12 kg tøj med navn på posen.	Mindstekrav			
Nøgleboks / elektronisk dørlås		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
49	Borgere, som ikke kan åbne døren selv, vil som udgangspunkt få monteret en elektronisk dørlås, som skal anvendes af chaufføren (se afsnit om IT m.m.). Leverandøren må ikke få udleveret borgerens fysiske nøgle.	Mindstekrav			
Forgæves kørsel		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
50	Forgæves besøg defineres som de tilfælde, hvor borgeren ikke er hjemme i det aftalte tidsrum for afhentning/levering af vasketøj, at borgeren ikke har aflyst aftale rettidigt eller at borgeren ikke har vasketøj til aflevering ved fremmøde. Forgæves kørsel er prissat i Rammeaftalebilag 2.	Mindstekrav			
51	I tilfælde af akut indlæggelse eller lignende, der forhindrer rettidig aflysning af afhentning eller levering, betragtes besøget som forgæves gang.	Mindstekrav			
52	En evt. ny aftale om erstatningsafhentning/levering skal aftales mellem borgeren og Leverandøren.	Mindstekrav			
53	Ved permanent flytning af aftale i forhold til den fastsatte dag og tidspunkt, fastsættes dette ligeledes mellem borger og Leverandøren og bekræftes skriftligt af Leverandøren til borgeren.	Mindstekrav			
Aflysning		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
54	Borgeren må aflyse en levering senest dagen før kl. 12. En rettidig aflysning kan ikke udløse afregning for "forgæves kørsel". Ved to på hinanden følgende aflysninger skal Leverandøren kontakte visitationen.	Mindstekrav			
Glemte genstande		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
55	Hvis Leverandøren finder glemte sager i vasketøjet, skal Leverandøren udvise fleksibilitet og levere de glemte sager tilbage hurtigst muligt og senest ved næste levering/afhentning. Dette skal ske uden ekstra omkostning for borgeren eller Ordregiver.	Mindstekrav			
Beskadiget eller bortkommet tøj		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
56	Tøj som beskadiges, mens det er i Leverandørens varetægt skal erstattes af Leverandøren. Erstatningen skal svare til indkøbsprisen for nyt tøj i tilsvarende kvalitet som det beskadigede tøj. Tøjet skal nedskrives i værdi, svarende til tøjets alder.	Mindstekrav			
57	Bortkommet tøj, der ikke er fundet og leveret hos borgeren indenfor maksimalt 4 uger fra den aftalte leveringsdag, skal erstattes af Leverandøren. Erstatningen skal svare til indkøbsprisen for nyt tøj i tilsvarende kvalitet som det bortkommet tøj. Tøjet skal nedskrives i værdi, svarende til tøjets alder.	Mindstekrav			
58	Erstatningen skal udbetales direkte til borgeren indenfor 1 måned efter berettiget henvendelse om beskadiget eller bortkommet tøj.				
59	Ved uoverensstemmelser mellem borger og leverandør med hensyn til afhentning og levering af tøj samt vask og efterbehandling af tøj, skal leverandøren i første omgang forsøge at løse uoverensstemmelsen direkte med borgeren. I erstatningstilfælde, hvor der ikke opnås enighed mellem borgeren og vaskeriet, kan sagen sendes til Forbrugerklagenævnet.	Mindstekrav			
Leverandørens medarbejdere		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	

60	Medarbejdere skal kunne skrive, læse, tale og forstå dansk, således at de kan kommunikere problemfrit med ældre borgere. Medarbejderne skal have modtaget oplæring i, hvilke hensyn der skal tages i forbindelse med kontakten til ældre borgere, herunder at være venlig og imødekommende, udvise medmenneskelig interesse og respekt for borgerens medbestemmelse, levevis, køn, race, alder og religion. Der skal i kommunikationen tages hensyn til, at mange af borgerne er svagthørende og svagtseende.	Mindstekrav			
61	Leverandøren skal så vidt muligt tilstræbe at afhentning/levering af vasketøj udføres af den samme medarbejder og ligeledes, at eventuelle afløsere er de samme. Leverandøren bør således have et beredskab, der gør Leverandøren i stand til at håndtere fraværsperioder (ferie, sygdom herunder akut sygdom mv.) samt løbende til- og afmeldinger.	Mindstekrav			
62	Leverandørens medarbejdere skal have relevant erfaring eller have modtaget passende introduktion til opgaverne, herunder forholdsregler ved risiko for smittespredning (jf. vejledning fra Statens Serum Institut samt vejledning fra Sundhedsstyrelsen). Chaufførerne skal følge håndhygiejneretningslinjerne fra Statens Serum Institut.	Mindstekrav			
63	Medarbejderen skal fremstå velsoigneret og i rent, praktisk tøj. Medarbejderen skal bære synlig billedlegitimation, og billede og tekst skal udformes således, at svagtseende kan læse det.	Mindstekrav			
64	Leverandøren skal på forespørgsel kunne fremvise straffeattest for alle Leverandørens medarbejdere, der har borgerkontakt.	Mindstekrav			
65	Medarbejdere må ikke handle med borgeren, modtage eller give gaver (herunder arv) eller låne penge til eller af borgeren. Leverandøren skal sikre sig, at medarbejderen ved dette.	Mindstekrav			
66	Alle chauffører skal have bestået kursus i førstehjælp. Leverandøren skal på forespørgsel kunne fremvise dokumentation herfor.	Mindstekrav			
67	Leverandøren skal straks at give visitationen besked, hvis Leverandøren oplever, at borgeren er kommet til skade, virker diffus/usikker eller på anden måde anderledes end normalt.	Mindstekrav			
68	Leverandørens medarbejdere må ikke opholde sig i borgerens hjem uden borgerens tilstedeværelse og borgerens samtykke.	Mindstekrav			
Køretøjer		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
69	Køretøjerne skal til enhver tid opfylde love og myndighedskrav.	Mindstekrav			
70	Alle biler skal være markeret med Leverandørens navn og logo, udstyret med mobiltelefon og skal ved transporternes start fremstå renvaskede og rengjorte både ud - og indvendig.	Mindstekrav			
71	Såfremt der ikke benyttes emissionsfri kørsel: Levering af varer i biler under 3,5 ton a)Køretøjer brugt til transport af varer til ordregiver skal som minimum have euronorm 5 niveau og minimum energimærke B. b)Nyindkøbte køretøjer skal som minimum opfylde de tekniske krav for minimum euronorm 6 niveau lastbiler og have minimum energimærke A. 2) Levering af varer i biler over 3,5 ton a)Køretøjer skal som minimum have euronorm 5. b)Køretøjer der af leverandør indkøbes under kontraktperioden til levering af varer skal opfylde minimum euronorm 6 niveau. 3) Dæk Det anbefales, at leverandøren sikrer at der for køretøjer anvendes dæk med den bedst mulige kombination af værdier på rullemodstand, vejgreb og dækstøj□ 4) Kapacitet Det anbefales, at leverandøren sikrer at der for køretøjet er dimensioneret i forhold til opgaven, for at undgå en unødvendig overdimensionering, og udnytte transporten bedst muligt. 5) Brændstof Det anbefales, at leverandøren sikrer så lavt et forbrug af brændstof som muligt, når der foretages indkøb af tunge køretøjer.	Mindstekrav			
72	Rent og urent tøj skal være tydeligt adskilt i bilerne.	Mindstekrav			
Kørsel		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
73	Frederiksberg Kommunes tomgangsregulativ skal følges overholdes. https://www.frederiksberg.dk/media/k5sl4jqo/regulativ-tomgangskoersel.pdf	Mindstekrav			

74	I tilfælde af driftsstop eller færdselsuheld bærer Leverandøren udgiften ved den videre transport. Leverandøren er uden unødigt ophold forpligtet til at indsætte reservekøretøj og chauffør eller træffe aftale om afhentningens/leveringens planmæssige gennemførelse uden beregning for kommunerne.	Mindstekrav			
Kvalitetssikring		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
75	Leverandøren skal have fastsat og implementeret en proces for kvalitetssikring og egenkontrol. Ordregiver kan løbende forlange indsigt i Leverandørens egenkontrol.	Mindstekrav			
76	Ordregiver kan gennemføre kvalitetskontrol af ydelsen. Leverandøren skal deltage aktivt i disse kontroller. Ordregiver kan f.eks. foretage koordineret kvalitetskontrol på fire måder: - Tilsyn - Brugertilfredshedsundersøgelser - Klagerregistrering - Stikprøver af faktura	Mindstekrav			
77	Leverandøren skal medvirke til brugertilfredshedsundersøgelse uden særskilt vederlag herfor. Ordregiver har ret til at offentliggøre resultater af denne undersøgelse.	Mindstekrav			
Miljø		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
78	Ordregiver ønsker en miljøvenlig og skånsom vask. Det betyder, at Leverandøren skal efterleve Miljømærkning Danmarks til enhver tid gældende krav til vaskerier samt leve op til Brancheforeningen for Vask og Tekstiludlejning (BVT) branchestandard eller tilsvarende.	Mindstekrav			Dokumentation skal vedhæftes tilbuddet
79	Vaskemidlerne skal være mærket med Svanen eller Blomsten eller tilsvarende.				
Tilkøbsydelser		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
80	Leverandøren har mulighed for at tilbyde borgeren tilkøbsydelse sammen med den visiterede ydelse. Ordregiver betaler ikke for tilkøbsydelse. Eventuelle uoverensstemmelser mellem borgeren og Leverandøren om tilkøbsydelse er Ordregiver uvedkommende. Betaling herfor er ligeledes Ordregiver uvedkommende, hvorfor faktura sendes direkte til borger i tilfælde af tilkøb.	Mindstekrav			
81	Har borgeren brug for at få vasket mere tøj end det, borgeren er visiteret til, betaler borgeren selv for det ekstra tøj ved tilkøbsydelse. Aftalen om tilkøbsydelse indgås direkte mellem Leverandøren og borgeren. Leverandøren har bevisbyrden for, at der foreligger en aftale om tilkøbsydelse. Det er et krav, at der fra Leverandørens side sker en tydelig adskillelse i borgerens hjem mellem den visiterede ydelse og aftaler om ekstra vasketøj. Tilbudsgiver skal derfor kunne levere en vasketøjspose, som borgerne kan bruge til vasketøj ud over visiteringen. Det skal være tydeligt for borger at se på vasketøjsposen, at den er til tillægsydelse. Vasketøjsposen skal derfor være tydelig anderledes end vasketøjspose til den visiterede tøjvask. Dette kan kun ske, såfremt borgeren er tilmeldt PBS aftale.	Mindstekrav			
Emissionsfri kørsel		Kravtype	Opfyldt		Svar/Beskrivelse/oplysning
			Ja	Nej	
81	0 - 12 måneder indbudt % emissionsfri kørsel 12-24 måneder indbudt % emissionsfri kørsel 24 - 36 måneder indbudt % emissionsfri kørsel 36 - 48 måneder indbudt % emissionsfri kørsel 100 % = 1 point 80 - 99 % = 2 point 61 - 79 % = 3 point 51 - 60 % = 4 point 41 - 50 % = 5 point 31 - 40 % = 6 point 21 - 30 % = 7 point Op til 20 % = 8 point Der skal angives en % sats for hver år i kontakten.	Evalueringskrav			