

Programma van Eisen

Bijlage A bij Offerteaanvraag 'Schoonmaakdienstverlening'

Rectificatie Nvl 1

25 april 2025



Veiligheidsregio
Utrecht

vru.nl



Inhoudsopgave

1	Algemene eisen	3
1.1	Personeel	3
1.2	Wet- en regelgeving en huisregels	4
1.3	Communicatie, rapportage en evaluatie	5
1.4	Locaties en implementatie	7
1.5	Financieel	8
2	Schoonmaakonderhoud	10
2.1	Schoonmaak	10
2.2	Kwaliteitsmeetsysteem	11
3	Sanitaire Supplies	12
4	Glasbewassing	16
5	Specialistische reiniging en vloeronderhoud	17
6	Plaagdierbeheersing en -bestrijding	18
7	Milieu en duurzaamheid	19
8	Maatschappelijk verantwoord ondernemen	20
9	KPI's	21



De door de opdrachtnemer te verrichten werkzaamheden en leveringen dienen te geschieden conform de eisen als beschreven in dit programma van eisen en conform de contractuele voorwaarden van de als bijlage C bij dit aanbestedingsdocument gevoegde concept raamovereenkomst. Door een Inschrijving in te dienen verklaart Inschrijver onvoorwaardelijk akkoord te gaan met alle eisen in het Programma van eisen. Daar waar in dit programma van eisen wordt gesproken over een werkdag wordt hiermee bedoeld een kalenderdag behoudens zaterdagen, zondagen en algemeen erkende feestdagen in de zin van artikel 3 lid 1 Algemene termijnenwet.

1 Algemene eisen

1.1 Personeel

Nummer	Omschrijving
1.1	Het uitvoerend schoonmaakpersoneel voert de werkzaamheden proactief, betrokken, dienstverlenend en enthousiast uit.
1.2	De minimum leeftijd is 18 jaar of ouder.
1.3	Leidinggevenden en schoonmaakmedewerkers dienen de Nederlandse taal te beheersen op een niveau dat zowel schriftelijke als verbale communicatie mogelijk maakt.
1.4	Medewerkers dienen alle instructies en voorschriften te hebben gelezen en begrepen. In het bijzonder de veiligheidsvoorschriften van de schoonmaakmiddelen.
1.5	Op de navolgende locaties zijn schoonmaakmedewerkers in vast dienstverband bij de VRU. Opdrachtnemer zorgt voor inzet van deze medewerkers conform de VRU contracturen van deze medewerkers. ○ Zegveld: 1 medewerkster voor 3,68 uur per week. Op de navolgende locatie worden de schoonmaakwerkzaamheden door een vrijwilliger van de post zelf uitgevoerd. ○ Achterveld.
1.6	Opdrachtnemer verzorgt de middelen en het materiaal (geen kleding) voor de medewerkers benoemd in punt 1.5, die nodig zijn voor de schoonmaakwerkzaamheden op deze locaties. Opdrachtgever dient dit uit te voeren voor een vast bedrag per jaar (fee). Dit kan in het Invulformulier 7 - Prijzenblad worden ingevuld.
1.7	Aansturing van de medewerkers benoemd in punt 1.5 verloopt via de Opdrachtgever.
1.8	Medewerkers vallend binnen de Participatie wet en SW en of geplaatst op werkervaringsplekken werken nooit zelfstandig alleen, altijd onder begeleiding.
1.9	Ingeval van inzet van derden dan wel onderaannemers door Opdrachtnemer blijft Opdrachtnemer primair verantwoordelijk voor de uitvoering van de werkzaamheden.



1.10	Opdrachtnemer is bekend met het feit dat er op diverse locaties camerasystemen voor registratiedoeleinden aanwezig zijn.
1.11	Opdrachtnemer draagt zorg voor de overname van medewerkers conform de afspraken vastgelegd in de CAO Schoonmaak (art. 38). Eventuele suppletiekosten dient Opdrachtnemer te verdisconteren in de te offrenen tarieven van deze aanbesteding. Deze kosten kunnen niet achteraf in rekening gebracht worden.
1.12	Bij ziekte en/ of verlof van medewerkers van Opdrachtnemer zorgt Opdrachtnemer voor adequate vervanging en meldt dit tijdig aan de Servicedesk Facilitair. Bij ziekte is dit direct bij ziekmelding door medewerker. Bij verlof is dit minimaal één week van te voren.

1.2 Wet- en regelgeving en huisregels

Nummer	Omschrijving
1.13	Opdrachtnemer stelt binnen 6 maanden na aanvang opdracht een getoetste RI&E en plan van aanpak op en bespreekt dit een (1) maal per jaar met Opdrachtgever. Kosten voor de RI&E zijn voor Opdrachtnemer.
1.14	Zonder VOG mogen medewerkers van de Opdrachtnemer niet op een VRU locatie ingezet worden. Opdrachtnemer kan op verzoek van Opdrachtgever voor elke medewerker (vast-, tijdelijke, uitzend-, vakantiecontract) gedurende de looptijd van het contract, een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) overleggen. De VOG is niet ouder dan 6 maanden gerekend vanaf startdatum van de medewerker. De kosten voor de VOG zijn voor Opdrachtnemer.
1.15	Alle medewerkers van de Opdrachtnemer dienen altijd een geldig legitimatiebewijs bij zich te dragen. Daarnaast dient iedere medewerker een persoonlijke pas van Opdrachtnemer te dragen, deze pas dient minimaal te zijn voorzien van voornaam, achternaam en pasfoto.
1.16	De Opdrachtnemer dient zich te houden aan de wetgeving op het gebied van onder andere de meest recente en gepubliceerde versie van: - o Arbeidsomstandighedenwet. - o Arboconvenant Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. - o CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. - o Sociale Zekerheidswet- en regelgeving. - o Fiscale wet- en regelgeving. - o De Wet arbeid vreemdelingen.
1.17	Indien er sprake is van een onveilige situatie dient direct het werk, dat samenhangt met de onveilige situatie gestaakt te worden. Pas na overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en opheffing van de onveilige situatie of schriftelijke toestemming van Opdrachtgever, kunnen de betreffende werkzaamheden worden hervat.
1.18	Onveilige situaties, bijna ongevallen en ongevallen dienen binnen 24 uur gemeld te worden aan de Servicedesk Facilitair van de Opdrachtgever.
1.19	Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat al het personeel in representatieve bedrijfskleding met bedrijfslogo werkzaam en herkenbaar is.



1.20	Opdrachtnemer is bekend met het primaire proces van Opdrachtgever en houdt hier met de uitvoering van de dienstverlening rekening mee. De Opdrachtnemer dient tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden te voorkomen dat het primaire proces van Opdrachtgever belemmert wordt.
1.21	Indien er twee (2) of meer medewerkers van Opdrachtnemer alleen werkzaam zijn op een (1) locatie waar geen VRU medewerkers aanwezig zijn, dient een van de medewerkers van Opdrachtnemer in het bezit te zijn van een geldig BHV diploma. Opdrachtnemer levert overzicht aan van medewerkers die BHV opgeleid zijn.
1.22	Roken is in en rond om het gebouw van Opdrachtgever niet toegestaan, uitgezonderd in een daarvoor specifiek aangewezen locatie.
1.23	Het gebruik van communicatiemiddelen door medewerkers van Opdrachtnemer anders dan ten behoeve van het werk dan wel in geval van nood is niet toegestaan.
1.24	Medewerkers van Opdrachtnemer krijgen een toegangssleutel/tag voor toegang tot de gebouwen van de Opdrachtgever. Medewerkers dienen zich hierbij te houden aan de volgende regels: ○ De sleutel/tag wordt op naam uitgegeven, en mag niet zomaar worden doorgegeven aan een ander. Dit dient eerst gemeld te worden bij de Servicedesk Facilitair; ○ Het is verboden om de sleutel aan iemand anders uit te lenen; ○ - Het is verboden om een kopie te (laten) maken.
1.25	Bij constatering door Opdrachtgever van overtreding van de huis- en/of veiligheidsregels door een medewerker van Opdrachtnemer is de Opdrachtgever gerechtigd, na en waarschuwing, de betrokken medewerker per direct en/of permanent de toegang tot het gebouw te ontfeggen.
1.26	Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het verlenen van toegang tot de locaties van de Opdrachtgever voor de onderaannemers. Onderaannemers worden vanuit Opdrachtgever niet voorzien van een sleutel/ tag van de locaties van Opdrachtgever. Volledige planning van het bezoek van onderaannemers dient van te voren aangemeld te worden bij de Servicedesk Facilitair.

1.3 Communicatie, rapportage en evaluatie

Nummer	Omschrijving
1.27	Zowel Opdrachtnemer en Opdrachtgever wijzen een vast contactpersoon aan als aanspreekpunt gedurende de gehele implementatie.
1.28	Opdrachtnemer geeft voor de start van de opdracht aan Opdrachtgever up to date informatie zoals: productinformatie en veiligheidsbladen voor alle locaties van de te gebruiken schoonmaakmiddelen en toebehoren.
1.29	Medewerkers van Opdrachtnemer hebben ook een signalerende taak en melden verstoringen wanneer deze geconstateerd worden. Verstoringen worden door Opdrachtnemer binnen 12 uur aan de Servicedesk Facilitair en/ of contactpersoon



	van Opdrachtgever gemeld. (Onder verstoringen vallen o.a. kapotte lampen, beschadigingen, lekkende kranen, etc).
1.30	Om te zorgen voor een goede dagelijkse communicatie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever betreffende de organisatie en uitvoering van de opdracht, dient er op elke locatie een logboek aanwezig te zijn. Opdrachtnemer zal zijn medewerkers instrueren over dit logboek en draagt zorg voor het uitvoeren van gemelde onderwerpen en/ of verzoeken. Medewerker van Opdrachtnemer dient dit logboek elke keer na het uitvoeren van de werkzaamheden af te tekenen. In overleg met Opdrachtgever wordt een vaste plaats van dit logboek bepaald. Indien meldingen of verzoeken in het logboek leiden tot additionele kosten, dan dient vooraf toestemming door Opdrachtgever gegeven te worden.
1.31	Wanneer Opdrachtgever aangeeft ontevreden te zijn over de dienstverlening door Opdrachtnemer, wordt dit aangemerkt als klacht. Klachten kunnen door Opdrachtgever genoteerd worden in het logboek op locatie of via Servicedesk Facilitair doorgegeven worden aan Opdrachtnemer. Klachten doorgegeven via Servicedesk Facilitair aan Opdrachtnemer dienen via mail afgemeld te worden bij de Servicedesk Facilitair. Klachten via het logboek moeten afgemeld worden in het logboek. Alle klachten dienen binnen 24 uur door Opdrachtnemer in behandeling te worden genomen en op een adequate manier door Opdrachtnemer, binnen 7 kalenderdagen na melding structureel opgepakt, afgehandeld en afgemeld te zijn. Indien een klacht volgens Opdrachtnemer niet te wijten is aan Opdrachtnemer, zal dit binnen 3 kalenderdagen gemeld worden aan Opdrachtgever. Indien klachten niet adequaat worden behandeld, dan zal dit door Opdrachtgever geëscaleerd worden aan contactpersoon van Opdrachtnemer.
1.32	Voor klachten zoals benoemd in punt 1.30 en overige operationele vragen stelt opdrachtnemer één contactpersoon aan, die bereikbaar is via een vast mailadres en telefoonnummer. Van deze contactpersoon dient een vaste vervanger bekend te zijn bij Opdrachtgever, in geval van ziekte en/ of verlof.
1.33	Opdrachtnemer stelt een digitale omgeving ter beschikking aan Opdrachtgever met daarin opgenomen alle documenten die van belang zijn voor het uitvoeren van de dienstverlening zoals: contract, werkprogramma's, jaarplanning, veiligheidsbladen van de middelen die gebruikt worden, actueel ruimtebestand en vloeroppervlaktes van de locaties, overzicht sanitaire supplies per locatie, aantal m2 gevelglasoppervlak per ruimte (binnen en buiten), naam en bedrijfsgegevens eventuele onderaannemers, etc. Opdrachtnemer dient deze digitale map tijdens de contractperiode up to date te houden.
1.34	Tijdens de implementatiefase tot en met 3 maanden na aanvang van het contract is er wekelijks contact tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
1.35	Na implementatie fase en eerste 3 maanden van het contract is er minimaal een (1) maal per kwartaal overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever. Ten



	behoefte van dit overleg stelt Opdrachtnemer een rapportage per kwartaal op. Minimaal daarin opgenomen: ➤ Kwaliteit dienstverlening (DKS/VSR controles), inclusief geconstateerde fouten en termijn waarop deze opgelost zijn. ➤ Uitwerking social return verplichting. ➤ Inzet medewerkers van Opdrachtnemer in uren per dag per locatie, opgesplitst op reguliere schoonmaak, specialistische schoonmaak en extra uitgevraagde schoonmaak. ○ Inzet van de medewerkers die vallen onder de categorieën onder de Participatie Wet en SW worden apart weergegeven. ➤ Overzicht geregistreerde klachten, incl. klachtenafhandeling (zoals responsetijden, doorlooptijden). ➤ Overzicht van gefactureerde bedragen per categorie: ○ Reguliere & periodieke schoonmaak; ○ Ongediertebestrijding; ○ Glasbewassing; ○ Dieptereiniging; ○ Vloeronderhoud; ○ Extra en op afroep uitgevoerde werkzaamheden.
--	---

1.4 Locaties en implementatie

Nummer	Omschrijving
1.35	Deze overeenkomst heeft primair betrekking op de locaties weergegeven in PvE bijlage 1: Locatieoverzicht.
1.36	Opdrachtnemer dient flexibel te zijn met op en/of afschalen van locaties, aanpassen werkprogramma's en intensiteit van de werkzaamheden. E.e.a. in navolging van mogelijke ontwikkelingen en besluitvorming van de diverse gemeenten als aandeelhouders VRU, alsmede gewijzigd beleid VRU en eventuele onvoorziene omstandigheden en/ of calamiteiten (bv. COVID-19).
1.37	Voor aanvang van overeenkomst neemt Opdrachtnemer contact op met huidige Opdrachtnemer voor het uitvoeren van een "0 – meting".
1.38	Bij het beëindigen van het contract, dan wel beëindigen van de dienstverlening op een locatie wordt door Opdrachtgever, dan wel een partij aangewezen door Opdrachtgever een "0 – meting" uitgevoerd. Indien de kwaliteit van dienstverlening niet voldoet aan het overeengekomen niveau zal Opdrachtnemer in de gelegenheid gesteld worden herstelwerkzaamheden uit te voeren. Deze herstelwerkzaamheden dienen binnen twee weken na uitvoering van de "0-meting" uitgevoerd te worden door Opdrachtnemer. Indien de herstelwerkzaamheden niet of onvoldoende door Opdrachtnemer zijn uitgevoerd, heeft Opdrachtgever het recht om op kosten van Opdrachtnemer herstelwerkzaamheden door derden te laten uitvoeren.
1.39	Tijdens implementatiefase dient per locatie een specifiek werkplan opgesteld te worden. Bij wijziging in de werkzaamheden, dient de Opdrachtnemer dit



	werkplan bij te stellen en opnieuw te delen met Opdrachtgever. Dit werkplan bevat minimaal de volgende zaken: ○ Het werkprogramma; ○ De vaste werktijden en – dagen; ○ Frequentie van specialistisch schoonmaak.
--	---

1.5 Financieel

Nummer	Omschrijving
1.40	Opdrachtnemer dient alle facturen digitaal aan te leveren via mail op facturen@vru.nl .
1.41	De factuur van Opdrachtnemer is gedetailleerd opgesteld per locatie en dient minimaal de volgende gegevens te bevatten: ○ Datum factuur; ○ Periode van facturatie; ○ Kostenplaats VRU; ○ Inkoopordernummer (ORD) of meldingsnummer (WRK); ○ Overeengekomen prijzen; ○ BTW-bedrag; ○ Totaalbedrag ex BTW; ○ Bank/Giro rekeningnummer; ○ Omschrijving van de geleverde diensten en of producten, per locatie uitgesplitst.
1.42	De locatie Houten AB dient altijd apart gefactureerd te worden en mag niet op dezelfde factuur als de andere locaties vermeld worden.
1.43	De Opdrachtnemer factureert na afloop van iedere maand met een verzamel factuur, waarin opgenomen de vaste kosten van de standaard diensten die zijn verricht in opdracht van Opdrachtgever, opgesplitst per locatie met uitzondering van de locaties benoemd onder 1.42. Onder standaard diensten wordt verstaan de reguliere schoonmaak (incl. koffiemachines en – kopjes), de kosten voor de sanitaire supplies en de ongediertebestrijding.
1.44	De Opdrachtnemer factureert de kosten voor periodieke schoonmaak of werkzaamheden die extra of op afroep zijn uitgevoerd iedere maand op aparte facturen, opgesplitst per locatie. Hieronder wordt verstaan alle werkzaamheden benoemd onder hoofdstuk 4 en 5, dat is onder andere: ○ Glasbewassing ○ Dieptereiniging ○ Vloeronderhoud ○ Werkplekreiniging
1.45	In geval van inschakeling van derden of onderaannemers door Opdrachtnemer, zal facturering plaatsvinden via Opdrachtnemer, met een duidelijke specificatie van de uitgevoerde werkzaamheden, en vermelding van het opdracht nummer (inkoopordernummer of meldingsnummer).



1.46	Voor extra- of afroepwerkzaamheden wordt door Opdrachtnemer een offerte opgesteld. Deze werkzaamheden mogen pas worden uitgevoerd na schriftelijk akkoord door Opdrachtgever.
1.47	Opdrachtgever betaald Opdrachtnemer binnen 30 dagen na facturatie door Opdrachtnemer.
1.48	Opdrachtgever mag bij onduidelijkheden over de facturatie overgaan tot uitstel van betaling totdat door Opdrachtnemer duidelijkheid heeft verstrekt over de factuur.
1.49	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om jaarlijks een accountantsverklaring op te vragen bij Opdrachtnemer. De kosten voor deze accountantsverklaring zijn voor rekening van Opdrachtgever, tenzij blijkt dat de verklaring niet in orde is. In dat geval zijn de kosten voor de Opdrachtnemer.
1.50	Opdrachtnemer is gerechtigd de overeengekomen tarieven ten hoogste één (1) maal per jaar, steeds in januari, en wel voor het eerst op 01-01-2027 te wijzigen. De prijswijziging kan maximaal gelijk zijn aan en dient te gebeuren op basis van de volgende gecombineerde index: 35% Dienstprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index (2021=100) > Bedrijfstak DPI 812 Reiniging. Genoemd indexcijfer staat op internet, zie hier het voorbeeld: <u>StatLine - Dienstenprijzen;commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100</u> 65% CAO-lonen; contractuele loonkosten en arbeidsduur, per uur incl. bijzondere beloningen, index (2020=100). Genoemd indexcijfer staat op internet, zie hier het voorbeeld: <u>StatLine - Cao-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur; indexcijfers (2020=100)</u> Zie artikel 7 van de Raamovereenkomst voor de formule voor het berekenen van de juiste indexatie. Opdrachtnemer dient hiertoe in de maand oktober van het lopende kalenderjaar een onderbouwd voorstel te doen specifiek voor deze overeenkomst. In het eerste jaar zal dit vóór 31 oktober 2026 zijn. Wanneer het voorstel tot prijswijziging niet voor 31 oktober is ingediend, vervalt het recht op indexering. Uitsluitend na goedkeuring kunnen prijswijzigingen worden toegepast. Het al dan niet accepteren van het prijswijzigingsvoorstel is ter beoordeling van de VRU. Indexeringsverzoeken over voorgaande jaren kunnen niet met terugwerkende kracht worden ingediend en ingevoerd.
1.51	Het prijzenblad wordt na iedere indexering door Opdrachtnemer opnieuw ingevuld met de nieuwe prijzen en aangeleverd aan Opdrachtgever. Zie Invulformulier 7 voor het prijzenblad.



2 Schoonmaakonderhoud

2.1 Schoonmaak

Nummer	Omschrijving
2.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: ○ Het verzorgen van de reguliere (dagelijkse) schoonmaak van de gebouwen en inventaris, inclusief de sanitaire supplies (zie hoofdstuk 3 voor de sanitaire supplies); ○ Het verzorgen, schoonmaken en bijvullen van koffiemachines; ○ Het verzorgen van periodieke, laag frequente schoonmaak; ○ Het verzorgen van incidentele en/of calamiteiten werkzaamheden, op verzoek. De locaties zijn benoemd PvE Bijlage 1: Locatieoverzicht. Daarin staat ook welke type dienstverlening op welke locaties wordt afgenomen. De diverse type ruimtes, oppervlaktes, vloerafwerking en frequenties zijn benoemd in het gewenste werkprogramma, zie hiervoor PvE Bijlage 2.
2.2	Het schoonmaakprogramma is inspanningsgericht.
2.3	De werkzaamheden kunnen in het algemeen plaatsvinden op: ○ Maandag t/m vrijdag tussen 07.00 uur en 20.00 uur. ○ Zaterdag, zon- en feestdagen tussen 08.00 uur en 15.00 uur. De Opdrachtnemer dient de werkzaamheden in te plannen binnen bovengenoemde tijden in overleg met Opdrachtgever. De daadwerkelijke werktijden per locatie en/ of werkzaamheden op een locatie dienen afgestemd te worden tijdens de implementatiefase. Hierbij gaat het bijvoorbeeld over de tijden van schoonmaak van slaapkamers, trainingsruimten, etc.
2.4	Afwijken van gemaakte afspraken over de werktijden en -dagen mag alleen in overleg met Opdrachtgever, ook wanneer deze tijdelijk van aard zijn. Opdrachtnemer dient dit tijdig door te geven aan de Servicedesk Facilitair. De afwijking mag alleen doorgevoerd worden bij toestemming van Opdrachtgever.
2.5	De maximale aanrijtijden bij calamiteiten zijn: ○ Werkdagen tussen 06.00 uur en 21.00 uur = 3 uur ○ Werkdagen tussen 21.00 uur en 06.00u = 4 uur ○ Zaterdag van 00.00 uur en 24.00 uur = 3 uur ○ Zon- en feestdagen van 00.00 uur en 24.00 uur = 4 uur ○ Opdrachtnemer verstrekt één alarmnummer aan Opdrachtgever.



2.2 Kwaliteitsmeetsysteem

Nummer	Omschrijving
2.6	Opdrachtgever geeft in PvE Bijlage 2 het gewenste werkprogramma per locatie aan. Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemer dat die zijn expertise gebruikt om het voorgestelde programma te optimaliseren. Wanneer optimalisatie mogelijk is, doet Opdrachtnemer hier schriftelijk een voorstel van bij Opdrachtgever.
2.7	Opdrachtnemer controleert gedurende de contractperiode minimaal 2 x per jaar, per locatie, de geleverde dienstverlening conform de VSR systematiek. Opdrachtnemer doet hiervan schriftelijk verslag aan contractmanager Opdrachtgever. Kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
2.8	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor onaangekondigd metingen uit te laten voeren volgens de VSR systematiek door een onafhankelijk bureau. De kosten hiervoor zijn voor rekening van Opdrachtgever. De resultaten zijn bindend voor Opdrachtnemer en Opdrachtgever.
2.9	Wanneer uit de metingen, zoals omschreven in punt 2.7 en 2.8, blijkt dat de geleverde dienstverlening niet voldoet aan de VSR normen heeft de Opdrachtnemer een periode van maximaal 2 weken om dit te herstellen.
2.10	De kosten voor herstelwerkzaamheden die voortkomen uit een VSR controle zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
2.11	Na de herstelperiode, zoals omschreven in punt 2.9, wordt een her controle uitgevoerd. De kosten van deze her controle zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
2.12	Voor alle ruimtes (exclusief sanitair) geldt een AQL norm van 7%. Voor de sanitaire ruimtes (douches, toiletten, kleedkamers) geldt een AQL norm van 4%. Opdrachtgever is gedurende de looptijd van het contract bevoegd deze AQL te wijzigen. Eventuele consequenties voor Opdrachtnemer moeten door Opdrachtnemer inzichtelijk gemaakt worden en voorgelegd worden aan Opdrachtgever. Na akkoord door Opdrachtgever kunnen de consequenties verwerkt worden in het werkprogramma en eventueel de prijs. Opdrachtnemer kan Opdrachtgever jaarlijks adviseren over aanpassingen van de AQL normering. Opdrachtgever kan deze voorstellen ook afwijzen.
2.13	Opdrachtnemer conformeert zich aan ieder kwaliteitsmeetsysteem wat voldoet aan de NEN 2075 (VSR-KMS meetsysteem). Zie PvE Bijlage 4.
2.14	Opdrachtgever kan gedurende de looptijd van de overeenkomst zelfstandig besluiten om een ander kwaliteitsmeetsysteem te hanteren, e.e.a. conform de NEN 2075. Opdrachtnemer gaat hier mee akkoord.
2.15	Opdrachtnemer dient de voorraad van materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van de dienstverlening niet stagneert. Op elke locatie dienen productinformatie- en veiligheidsbladen aanwezig te zijn. Opdrachtgever stelt opslagruimte ter beschikking. Plaatsen van wasmachines op locatie van Opdrachtgever is niet toegestaan.



3 Sanitaire Supplies

Nummer	Omschrijving
3.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het reinigen, onderhouden, bijvullen, verhelpen van storingen en noodzakelijke vervanging van alle sanitaire supplies: ○ Handdoekautomaten (rol textiel/papier, gevouwen papier) ○ Zeepdispensers ○ Toilethouders ○ Toiletborstel inclusief houder ○ Luchtverfrissers ○ Hygiëneboxen Zie PvE Bijlage 3 voor een overzicht van aanwezige sanitaire supplies per locatie.
3.2	Storingen aan sanitaire supplies dienen na melding aan Opdrachtnemer, binnen drie (3) werkdagen verholpen te zijn.
3.3	De sanitaire dispensers: ○ Dienen van eenzelfde lijn te zijn en passend bij elkaar; ○ Dienen nieuw te zijn; ○ Dienen verkrijgbaar te zijn in universeel wit, zilver of grijs. Universeel betekent 65% van dispensers in deze kleur; ○ Dienen de hele contractperiode leverbaar te zijn. Alternatieven kunnen alleen na toestemming van Opdrachtgever geplaatst worden; ○ Dienen afgesloten te zijn en middels een generieke sleutel te open; ○ Dienen niet te werken op elektriciteit of batterijen/accu's.
3.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plaatsen en tweewekelijks vervangen van schoonloopmatten (incl. koffiemorsmatten). Deze matten dienen vrij te zijn van tekst- en reclame-uitingen van Opdrachtnemer.
3.5	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van een minimale buffervoorraad op de locaties van Opdrachtgever, zodanig dat voor aanvulling van de sanitaire supplies niet misgegrepen kan worden.
	De bevoorrading van de sanitaire supplies op locaties van Opdrachtgever verloopt op twee mogelijke manieren: 1. Voor bemande locaties. Voorraad wordt door Opdrachtnemer rechtstreeks bij de leverancier van de sanitaire supplies besteld en uitgeleverd op desbetreffende locatie. 2. Voor onbemande locaties. Voorraad wordt door Opdrachtnemer bij het centrale magazijn van Opdrachtgever besteld. Dit gaat via een vast mailadres. De logistieke dienst van Opdrachtgever levert de bestelde voorraad af op de desbetreffende onbemande locatie. Hiervoor is een centrale voorraad van sanitaire supplies aanwezig in het centrale magazijn. Wanneer deze aangevuld dient te worden, wordt dit door de magazijnmedewerker van Opdrachtgever bij Opdrachtnemer



	besteld. Opdrachtnemer besteld dit vervolgens bij de leverancier van de sanitaire supplies en laat het afleveren bij het centrale magazijn van Opdrachtgever. Opdrachtnemer wijst één contactpersoon aan via wie de bestellingen van sanitaire supplies verlopen voor de onbemande locaties.
3.6	Uitbreiding op bestaande of nieuwe locaties van Opdrachtgever dient gerealiseerd te zijn binnen vier (4) weken na ontvangst van schriftelijke opdracht van Opdrachtgever.
3.7	Afstoting van locaties van Opdrachtgever dient gerealiseerd te zijn binnen twee (2) maanden na ontvangst van schriftelijke opdracht van Opdrachtgever.
3.8	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor montage van nieuwe sanitaire dispensers bij aanvang van het contract, evenals bij uitbreiding van locaties zoals omschreven in punt 3.6. Opdrachtnemer dient dit kosteloos uit te voeren. Bij plaatsing van nieuwe dispensers moeten eventuele oude bevestigingsgaten zoveel mogelijk opnieuw worden gebruikt of uit het zicht vallen door de nieuwe dispensers. Indien dit niet mogelijk is, dienen de gaten gerepareerd te worden in kleur van de tegel of voeg.
3.9	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor demontage van de sanitaire dispensers bij beëindiging van het contract of bij afstoting van locaties zoals omschreven in punt 3.7. Opdrachtnemer dient dit kosteloos uit te voeren. Demontage van de sanitaire dispensers dient op een degelijke wijze plaats te vinden, zodat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de achtergrond waarop hetgeen is bevestigd.
3.10	Het aanvragen van extra- of op afroepwerkzaamheden kan enkel en alleen schriftelijk opgedragen worden door een bevoegde medewerker van Opdrachtgever en dient schriftelijk bevestigd te worden door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft na uitvoering van de werkzaamheden c.q. levering van artikelen terugkoppeling aan Opdrachtgever.
3.11	Opdrachtnemer levert per kwartaal een managementrapportage sanitaire supplies aan Opdrachtgever met daarin minimaal opgenomen een overzicht van: ○ Aanwezig aantal sanitaire supplies en schoonloopmatten per locatie; ○ Mutaties per locatie; ○ Verbruik van artikelen per locatie, gespecificeerd per categorie (zoals in punt 3.1 is opgenomen); ○ Overzicht van geleverde service, storingen en reactietermijnen.
3.12	De handdoekautomaat voor rol textiel: ○ Dient hangend aan de wand bevestigd te kunnen worden; ○ Dient gescheiden compartimenten te hebben tussen het schone en gebruikte deel van een rol; ○ Dient afsluitbaar te zijn; ○ Dient het gebruikte deel automatisch terug te rollen;



	○ Dient een doorvoerlengte per droogbeurt te hebben tussen de 20 en 50 cm; ○ Dient een enkele automaat te zijn voorzien van één rol; ○ Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator; ○ De handdoek in de handdoekautomaat heeft een breedte van minimaal 20 cm, hier mag door natuurlijke krimp maximaal 10% van afgeweken worden. ○ Het systeem moet zodanig zijn dat bij aanvulling/wisseling geen materiaal ongebruikt blijft, maar dat leegstand voorkomen wordt. De handdoekrollen (textiel): ○ Dienen van 100% textiel te zijn; ○ Dienen een goed absorptievermogen te hebben (één keer afrollen, dient voldoende te zijn voor een droogbeurt); ○ Dienen vervaardigd te zijn van een huidvriendelijk materiaal.
3.13	De handdoekautomaat voor rol papier: ○ Dient hangend aan de wand bevestigd te kunnen worden; ○ Dient geschikt te zijn voor twee-laags papieren rollen; ○ Dient afsluitbaar te zijn; ○ Dient een afgifte vel voor vel te hebben; ○ Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator. De handdoelrollen (papier): ○ Dienen vervaardigd te zijn van 100% gerecycled papier; ○ Dienen een minimale lengte te hebben van 100 meter; ○ Dienen biologisch afbreekbaar en milieuvriendelijk geproduceerd en verpakt te zijn; ○ Dient voorzien te zijn van milieukeurcertificering; ○ Dienen minimaal twee-laags te zijn. ○ Dient een hoog absorptievermogen te hebben (per handdroging moeten twee vellen voldoende zijn). ○ Dient voorzien te zijn van milieukeurcertificering;
3.14	De handdoekautomaat voor gevouwen papier: ○ Dient hangend aan de wand bevestigd te kunnen worden; ○ Dient geschikt te zijn voor minimaal twee-laags papieren handdoekjes; ○ Dient over een capaciteit van minimaal 300 vellen te beschikken; ○ Dient afsluitbaar te zijn; ○ Dient geschikt te zijn voor handdoeken met een interfold vouwmethode (zoals een Z-vouw) waarbij altijd slechts één vouwhanddoek tegelijk uit de dispenser komt; ○ Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator.



	Het gevouwen papier: ○ Dient vervaardigd te zijn van 100% gerecycled papier; ○ Dient minimaal twee-laags te zijn; ○ Dient voorzien te zijn van milieukeurcertificering; ○ Dient een hoog absorptievermogen te hebben (per handdroging moeten twee vellen voldoende zijn).
3.15	De zeepdispensers: ○ Dient hangend aan de wand bevestigd te kunnen worden; ○ Dient voorzien te zijn van een voorraadindicator; ○ Dient lekvrij te zijn. Vulling: ○ Dient foam zeep te zijn, deze dient tevens leverbaar te zijn in een desinfecterende variant voor dezelfde dispenser; ○ Dient huidvriendelijk te zijn; ○ Dient voorzien te zijn van een milieucertificaat; ○ Dient pH-neutraal te zijn; ○ Dient licht geparfumeerd te zijn. Opdrachtnemer dient ook een vergelijkbare dispenser te kunnen aanbieden die geschikt is voor een desinfecterend middel tegen een marktconforme prijs. Opdrachtgever behoudt het recht om de marktconformiteit van de door Opdrachtnemer ingediende prijzen te verifiëren.
3.16	De toiletrolhouder: ○ Dient hangend aan de wand bevestigd te kunnen worden; ○ Dient qua formaat geen problemen op te leveren voor bewegingsruimte; ○ Dient afsluitbaar te zijn. Het toiletpapier: ○ Dient vervaardigd te zijn van 100% gerecycled papier; ○ Dient minimaal twee-laags te zijn; ○ Dient voorzien te zijn van milieukeurcertificering; ○ Dient op een rol te zitten; ○ Dient scheurrandjes te hebben.
3.17	De toiletborstel en -houder: ○ Dient hangend aan de wand bevestigd te kunnen worden; ○ Dient te zijn vervaardigd uit duurzame en corrosievrije materialen.
3.18	De luchtverfrisser: ○ Dient hangend aan de wand bevestigd te kunnen worden; ○ Dient te werken op basis van herlaadbare batterijen, die energiezuinig zijn en kosteloos vervangen worden;



	○ Dient voor een afgifte van een instelbare (constante) hoeveelheid luchtverfrisser te zorgen; ○ Dient een afgifte te hebben die instelbaar is op starttijd, eindtijd en sprayinterval; ○ Dient te zijn voorzien van een voorraadindicator. Vulling: ○ Dient in minimaal twee geuren leverbaar te zijn.
3.19	De hygiëne box: ○ Dient voorzien te zijn van een bacteriedodende en geur neutraliserende methode; ○ Dient geurdicht te zijn; ○ Dient volledig te worden omgewisseld (box voor box); ○ Dient bij het openen de inhoud te verbergen (geen open inkijk); ○ Heeft een inhoud van minimaal elf liter.
3.20	De afvalbak: ○ Dient hangend aan de wand bevestigd te kunnen worden; ○ Dient een afneembare deksel te hebben; ○ Dient een half open inwerpopening te hebben; ○ Dient beschikbaar te zijn in diverse maten.

4 Glasbewassing

Nummer	Omschrijving
4.1	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van glasbewassing gevelglas aan de buitenzijde en binnenzijde van de gebouwen en separatieglas aan de binnenzijde van de gebouwen. Dit dient 2 x per jaar uitgevoerd te worden.
4.2	Opdrachtnemer stelt in december een jaarplanning op voor het daaropvolgende jaar, waarin aangegeven staat in welke weken de glasbewassing wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever minimaal 2 weken van tevoren op de hoogte van de specifieke planning per locatie.
4.3	Het wassen, reinigen van kozijnen, lichtkoepels, omlijstingen en raamdorpels aan de buitenzijde van de gebouwen dient gelijktijdig uitgevoerd te worden met de glasbewassing van gevelglas. De kosten hiervoor dienen verdisconteerd te zijn in het all-in tarief wat wordt opgegeven in Invulformulier 7 – Prijzenblad.
4.4	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van de benodigde bereikbaarheidsvoorzieningen om de glasbewassing aan binnen- en buitenzijde van het gebouw te verzorgen. Deze kosten dienen verdisconteerd te zijn in het all-in tarief wat wordt opgegeven in Invulformulier 7 – Prijzenblad.



5 Specialistische reiniging en vloeronderhoud

Nummer	Omschrijving
5.1	Opdrachtnemer dient het vloeronderhoud te verzorgen voor alle type vloeren op de diverse locaties. Hierbij gaat het om minimaal een periodieke reiniging van 1x per jaar en waar nodig 4x per jaar het sprayen/opblokken van linoleum vloeren. De gevraagde frequentie per vloer en locatie is weergegeven in Invulformulier 7 – Prijzenblad.
5.2	Opdrachtnemer stelt in december een jaarplanning op voor het daaropvolgende jaar, waarin aangegeven staat in welke weken de specialistische reinigingen (dieptereiniging keukens) en het vloeronderhoud wordt uitgevoerd. Opdrachtnemer brengt Opdrachtgever minimaal 4 weken van te voren op de hoogte van de specifieke planning per locatie.
5.3	Het periodieke onderhoud moet bijdragen aan de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer. Vloeren worden in de was gezet wanneer dit noodzakelijk is voor het behoud van de vloer, hier is geen vaste frequentie voor opgesteld.
5.4	Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemer dat die zijn expertise gebruikt om het vloeronderhoud, zoals benoemd in punt 5.1, te optimaliseren.
5.5	Het onderhoudsniveau van de vloeren dient minimaal niveau B te zijn uit de opleverstaat vloeren in PvE Bijlage 5.
5.6	Opdrachtnemer kan op verzoek incidentiele- en/of calamiteitschoonmaak verzorgen.
5.7	Opdrachtgever dient de dieptereiniging van de keukens van de 24-uurs bezette posten te verzorgen (8 keukens), met een frequentie van 1x per 2 jaar.
5.8	Opdrachtgever verlangt van Opdrachtnemer dat die zijn expertise gebruikt om de frequentie benoemd in punt 5.7 te optimaliseren op basis van het gebruik en beoordeling van de keukens.
5.9	Opdrachtnemer dient op afroep een dieptereiniging uit te kunnen voeren van: ○ Sanitaire ruimten; ○ Kleedruimtes; ○ Keukens van overige posten.
5.10	Opdrachtnemer dient op afroep het volgende te kunnen reinigen: ○ IT apparatuur per werkplek (toetsenbord, muis, monitor, CPU-kast, telefoontoestel); ○ Zonwering aan de buitenzijde en binnenzijde; ○ Gevelbeplating van het pand aan de buitenzijde; ○ Overhead deuren; ○ Verwijderen van graffiti; ○ Remisevloeren.
5.11	Opdrachtnemer dient op afroep het volgende te kunnen impregneren: ○ Gordijnen



	○ Vitrage ○ Overige raambekleding
5.12	Opdrachtnemer dient het specialistisch reinigen en onderhouden uit te voeren conform wet- en regelgeving.
5.13	Het aanvragen van extra- of op afroepwerkzaamheden kan enkel en alleen schriftelijk opgedragen worden door een bevoegde medewerker van Opdrachtgever en dient schriftelijk bevestigd te worden door Opdrachtnemer. Opdrachtnemer geeft na uitvoering van de werkzaamheden terugkoppeling aan Opdrachtgever.

6 Plaagdierbeheersing en -bestrijding

Nummer	Omschrijving
6.1	Opdrachtnemer voert zes (6) maal per jaar preventieve plaagdierbeheersing uit per locatie.
6.2	Opdrachtnemer stelt in december een jaarplanning op voor het daaropvolgende jaar, waarin aangegeven staat in welke weken de preventieve plaagdierbeheersing wordt uitgevoerd.
6.3	Bij aanvang van het contract wordt voor alle locaties de wettelijke verplichte PRI (Plaagdier Risico Inventarisatie) uitgevoerd door Opdrachtnemer. Dit geldt ook voor nieuwe locaties die tijdens de contractperiode worden toegevoegd. De kosten voor deze PRI zijn voor rekening van de Opdrachtgever, en zijn geen onderdeel van het all-in tarief wat opgegeven wordt in Invulformulier 7 – Prijzenblad. Het tarief wat Opdrachtnemer rekent voor de PRI dient marktconform te zijn. Opdrachtgever behoudt het recht om de marktconformiteit van de door Opdrachtnemer ingediende prijzen te verifiëren. Indien het tarief niet marktconform is, behoudt Opdrachtgever het recht om de PRI door een andere leverancier te laten uitvoeren.
6.4	Opdrachtnemer levert na elk bezoek (preventief en correctief) een rapportage op met daarin opgenomen een verslag van bevindingen voor de desbetreffende locatie.
6.5	Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de in te zetten middelen op het gebied van plaagdierbeheersing en -bestrijding en handelt conform de bestrijdingsmiddelenwet.
6.6	Opdrachtnemer draagt zorg voor de wettelijke waarschuwingstekens op de bestrijdingsmiddelen (bijvoorbeeld lokdoosjes).
6.7	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verkrijgen van de benodigde vergunningen en of ontheffingen.
6.8	Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de verplichte persoonlijke beschermingsmiddelen.



6.9	Opdrachtnemer bestrijdt/behandelt conform de geldende wet- en regelgeving en voorschriften, de volgende plaagdieren: ○ Knaagdieren ○ Vliegende insecten ○ Kruipende insecten ○ Overige plaagdieren
6.10	Het (preventief) bestrijden van de genoemde plaagdieren in 6.9 bestaat minimaal uit: ○ Treffen van maatregelen om overlast te voorkomen; ○ Treffen van maatregelen om de eventuele overlast te bestrijden; ○ Inspecteren van de diverse ruimten op plaagdieren; ○ Inspecteren van de omgeving op hygiëne en bouwkundige wering van plaagdieren.
6.11	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van correctieve plaagdierbestrijding. Bij melding van overlast wordt door Opdrachtnemer binnen 24 uur na melding gestart met de correctieve bestrijding van de overlast door plaagdieren, zoals benoemd in punt 6.9.

7 Milieu en duurzaamheid

Nummer	Omschrijving
7.1	De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen, zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakten of gelijkwaardig. Dit besluit is geldig tot 31 december 2026. Na deze datum, is het dan geldende nieuwe besluit van toepassing.
7.2	Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.
7.3	Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruikoplossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast.
7.4	Opdrachtnemer geeft jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en wijze van dosering en verpakking.
7.5	Opdrachtnemer stelt jaarlijks een verbeterplan op waarin wordt vastgelegd hoe binnen de kaders van het contract de milieubelasting verminderd dan wel voorkomen kan worden. In het verbeterplan komen minimaal de volgende onderwerpen aan bod:



	○ Afval en afvalscheiding; ○ Energie- en waterverbruik; ○ Gebruik van reinigingsmiddelen; ○ Verpakkingen (incl. verpakkingsafval); ○ Vloeronderhoud; ○ Opleiding en werkinstructies medewerkers opdrachtnemer.
--	--

8 Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Nummer	Omschrijving
8.1	Opdrachtgever onderschrijft als Opdrachtgever de Code Verantwoordelijk Marktgedrag, welke is opgesteld vanuit de sector Schoonmaak- en Glazenwassersbranche. Opdrachtgever verwacht van Opdrachtnemer dat zij ook werkt conform de richtlijnen voor de opdrachtnemer uit deze Code, te weten: ➤ <u>Zorgvuldig</u> Opdrachtnemer richt zich zo goed mogelijk op de belangen van opdrachtgevers en betrokken werknemers, onder meer door navolging van de geldende wet- en regelgeving, zoals bijvoorbeeld de wet Arbeid Vreemdelingen, de CAO in het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf en de gedragscode van de OSB. Bedrijven verplichten zich hun kennis, ervaring en capaciteit in te zetten bij de uitvoering van de opdracht. Ze leggen afspraken schriftelijk vast. Bedrijven communiceren met zowel medewerkers als opdrachtgevers en gebruikers helder en open over de veranderingen. Werkzaamheden worden gerealiseerd conform de verwachtingen van opdrachtgevers en gebruikers. ➤ <u>Sociaal</u> Bedrijven hanteren een verantwoord, goed afgewogen en feitelijk in de praktijk vertaald sociaal beleid, waarin de belangen van werknemers goed en fair zijn behartigd. Bedrijven zorgen ervoor dat hun organisatie goed is toegerust voor coachend leidinggeven aan uitvoerend personeel. Bij werving en selectie van leidinggevend personeel wordt bijzondere aandacht gegeven aan vakinhoudelijke kwaliteit, karakter en een hanteerbare 'span of control'. Bedrijven stimuleren de opleiding en ontwikkeling van hun medewerkers. Prioriteit wordt gegeven aan de basisopleiding voor het vak, opleiding Nederlandse taal en veiligheidstraining. Bedrijven voeren een actief en activerend gezondheids- en veiligheidsbeleid. ➤ <u>Transparant</u>



	Bedrijven baseren hun offertes op een dergelijke onderbouwing en op een in de praktijk op verantwoorde en professionele wijze haalbare, aantoonbare en controleerbare normstelling. In dat licht hanteren bedrijvenrealistische prijzen. ➤ <u>Controleerbaar</u> Bedrijven staan controles door opdrachtgever op naleving van deze code toe. Daarbij gaat het in het bijzonder om het verlenen van medewerking en het verstrekken van alle benodigde informatie voor controle op de juistheid van de aangeleverde informatie, inclusief cijfermateriaal, ter onderbouwing van de offerte. Controles kunnen zowel tijdens het inkoopproces als tijdens de looptijd van de overeenkomst plaatsvinden.
--	--

9 KPI's

KPI	Onderwerp	Methode	Frequentie	Norm	Actie bij niet voldoen
Kwaliteit	Beleving	Belevingsmeting	1 x per jaar	Minimaal 7	Opstellen verbeterplan
Kwaliteit	Niveau schoonmaak	VSR meeting	2 x per jaar	VSR normering	Herstelwerkzaamheden binnen 2 weken.
Management	Klacht-afhandeling	Rapportage	4 x per jaar	< 2 klachten per maand	Opstellen verbeterplan
Financien	Facturatie	Beoordeling	4 x per jaar	Conform PVE	Opstellen verbeterplan



Colofon

Dit is een uitgave van
Veiligheidsregio Utrecht

25 april 2025



**Veiligheidsregio
Utrecht**

vru.nl