



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Programma van Eisen

Europese Openbare Aanbesteding

Schoonmaak onderhoud, Glasbewassing en Sanitaire
verbruiksartikelen

PERCEEL 2: Sanitaire verbruiksartikelen

Rotterdam, 29-7-2025

Tendered Kenmerk : 522549
Zaaknummer VRR : 485725
Status : Definitief
Versie: : 2

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Algemene Eisen	3
3. De opdracht	3
4. Duurzaamheid	6
5. Mutaties	6
6. Facturatie	7
7. Personeel en communicatie	7
8. Bestellingen en storing	9

1. Inleiding

In dit Programma van Eisen voor 'Schoonmaak onderhoud, Glasbewassing en Sanitaire verbruiksartikelen' staan de minimale eisen beschreven voor **'perceel 2 Sanitaire verbruiksartikelen'**. Leverancier dient zich volledig te conformeren aan de eisen. Het niet voldoen aan één van de gestelde eisen leidt tot uitsluiting van de Inschrijving ('knock-out').

2. Algemene Eisen

Eis	Omschrijving
1.	Voor alle werkzaamheden die plaatsvinden op brandweerkazernes/ ambulanceposten van opdrachtgever geldt dat deze onmiddellijk en zonder bezwaar onderbroken moeten worden indien dit noodzakelijk is voor het primaire operationele proces van de opdrachtgever (zoals uitruk door brandweer of ambulance). Dit kan zich voordoen bij het betreden of gebruik van ruimtes die onderdeel zijn van de uitrukroute of functioneel zijn voor het vertrek of terugkeer van hulpdiensten. Aan een dergelijke onderbreking kunnen door de leverancier geen rechten worden ontleend, noch kunnen extra kosten in rekening worden gebracht.
2.	Opdrachtgever gebruikt Ultimo voor meldingen en klachten. Leverancier geeft één (1) centraal mailadres door waarnaar meldingen en klachten voor alle locaties kunnen worden verzonden, pakt uitvoering hiervan op en koppelt binnen 24 uur per mail terug aan opdrachtgever.
3.	De Leverancier vult het prijsformulier in zijn geheel in. Bij de prijzen wordt uitgegaan van de door de Leverancier opgegeven verbruiksaantallen. De aantallen zijn gebaseerd op het verbruik van 2024. Aan de opgegeven aantallen kunnen geen rechten worden ontleend.
4.	Na beëindiging van het contract blijven de sanitaire voorzieningen en verbruiksartikelen tot implementatie van de nieuwe dienstverlener beschikbaar voor de opdrachtgever. Indien in de praktijk de implementatie niet tijdig is afgerond kan in gezamenlijk overleg met de opdrachtgever hiervan afgeweken worden. Na afloop van de contractperiode draagt de dienstverlener een digitaal productoverzicht aan in een gangbaar en door de opdrachtgever te bepalen bestandsformaat. Minimaal de volgende informatie wordt aangeleverd: - soort product - aantal voorzieningen / vullingen - merk/ type voorzieningen en vullingen - ledigings- en wisselfrequenties

3. De opdracht

Eis	Omschrijving
5.	De sanitaire dispensers op de locaties zijn eigendom van de opdrachtgever. De vullingen ten behoeve van deze dispensers worden tot in de opslag op elke locatie geleverd door de Leverancier. De vullingen dienen te voldoen aan de omschrijving die is bijgevoegd in bijlage omschrijving sanitaire voorzieningen. De volgende vullingen worden uitgevraagd: - Toiletpapier

Programma van Eisen perceel 2 Europese openbare aanbesteding Schoonmaak onderhoud, Glasbewassing en Sanitaire verbruiksartikelen

	- Papieren handdoekjes - Handzeep - Seatcleanervloeistof - Toiletborstels De Leverancier voert actief voorraadbeheer, zodat altijd voldoende (niet te veel en niet te weinig) voorraad op elke locatie aanwezig is en blijft. In het prijsformulier zijn verbruiksaantallen opgenomen op basis van het verbruik in 2024. Aan deze aantallen kan de Leverancier geen rechten ontlenen. In het prijsformulier geeft de Leverancier stuksprijzen op welke in combinatie met het verbruik leiden tot een aanneemsom. Productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen van de aangeboden sanitaire vullingen worden toegevoegd aan de offerte. De aanbieding bevat minimaal duidelijke afbeeldingen van de aangeboden artikelen. De geoffreerde prijzen behoren bij de toegevoegde productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen.
6.	Naast de bovenstaande verkoopartikelen is de Leverancier verantwoordelijk voor het leveren van de volgende sanitaire voorzieningen op huurbasis: - Inlopmatten op basis van vier wekelijkse wisseling - Dames hygiëneboxen op basis van vier wekelijkse wisseling De tarieven voor deze voorzieningen dienen op basis van huur all-in te worden aangeboden. Alle prijzen zijn inclusief het leveren, plaatsen en gebruiksklare oplevering van de nieuwe sanitaire voorzieningen, aansluitmaterialen, afvoer van verpakkingsmateriaal, onbeperkt gebruik van (na)vullingen (full service), reis-, voorrij-, administratiekosten, servicekosten en alle overige bijkomende kosten. Productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen van de aangeboden sanitaire voorzieningen en (na)vullingen worden toegevoegd aan de offerte. De aanbieding bevat minimaal duidelijke afbeeldingen van de aangeboden sanitaire lijn. De geoffreerde prijzen behoren bij de toegevoegde productomschrijvingen, documentatie en/of afbeeldingen.
7.	De levering en plaatsing van de nieuwe artikelen op huurbasis (zoals vermeld bij eis 6) en een standaardvoorraad verkoopartikelen is uiterlijk vrijdag 30 januari 2026 gereed. De volgende punten zijn gedurende de implementatieperiode en bij tussentijdse vervanging gedurende de contractperiode van kracht: - De te leveren voorzieningen zijn nieuw en vrij van fabricage- en materiaalfouten. - De te leveren voorzieningen zijn gedurende de looptijd van het contract leverbaar. - De te leveren voorzieningen worden gemonteerd en gebruiksklaar opgeleverd. - De dispensers worden gehangen op de plek van de huidige dispensers, waarbij zoveel mogelijk bestaande boorgaten worden gebruikt, tenzij de opdrachtgever anders bepaalt. De kosten voor demontage, montage en levering van de voorzieningen zijn voor rekening van de Leverancier. Montage vindt op een degelijke en zodanige wijze plaats dat zo min mogelijk schade wordt toegebracht aan de bouwdeelen waarop de voorzieningen worden bevestigd. Schade, welke te voorkomen was geweest bij adequate montage zal op kosten van Leverancier hersteld worden.
8.	Van alle geplaatste sanitaire voorzieningen alsmede van de bijbehorende verbruiksartikelen en andere producten wordt verwacht dat deze goed functioneren. Structurele tekortkomingen met betrekking tot sanitaire voorzieningen of verbruiksartikelen leiden op verzoek van de opdrachtgever tot vervanging van de betreffende sanitaire voorzieningen. De kosten die voortvloeien uit de vervanging van deze voorzieningen zijn voor rekening van de leverancier.

	De leverancier voert de benodigde servicebezoeken uit om de producten goed te laten functioneren. Uitvoering van de serviceronde wordt in overleg met de centrale contactpersoon van de opdrachtgever afgestemd.
9.	De technische omschrijving waar de sanitaire verbruiksartikelen aan moeten voldoen zijn bijgevoegd in bijlage 21 "technische specificaties sanitaire verbruiksartikelen". Sanitaire verbruiksartikelen die niet binnen deze omschrijvingen passen worden niet geaccepteerd. Indien inschrijver een gelijkwaardige alternatief product aanbied dient deze in alle functionele, technische en kwalitatieve aspecten te voldoen aan de gestelde eisen en prestaties zoals omschreven in bijlage 21. Hierbij mag geen inbreuk worden gemaakt op intellectuele eigendomsrechten van derden (waaronder octrooien/patenten, handelsmerken of auteursrechten).
10.	De door de leverancier te leveren voorzieningen voldoen minimaal aan de volgende ergonomische en esthetische aspecten. De dispensers en artikelen: - hebben een identiek uiterlijk; - zijn eenvoudig bedienbaar; - worden zo geplaatst dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft; - zijn makkelijk te reinigen; - zijn gebruiksvriendelijk, hierbij zijn hygiëne, veiligheid en betrouwbaarheid de kernbegrippen; - zijn van hoogwaardige, slagvaste, corrosievrije, brand vertragende materialen vervaardigd, hebben een lange levensduur, zijn duurzaam en zijn molestbestendig; - hebben een minimale storingsgevoeligheid; - worden bevestigd in de voeg van de tegels (reeds bestaande schroefgaten welke niet worden gebruikt worden netjes door de dienstverlener afgedicht). - beschermen de producten tegen stof, vocht en bacteriën; - maken geen gebruik van elektriciteit;
11.	De gebouwen van de opdrachtgever zijn gedurende de nationaal erkende feestdagen gesloten, hierbij uitgezonderd locaties waar een 24 uren bezetting is tijdens feestdagen (ambulanceposten en brandweerkazernes). De data zullen per jaar verschillen. Gedurende de looptijd van het contract worden deze data door de opdrachtgever gecommuniceerd. Bij het leveren van sanitaire verbruiksartikelen wordt rekening gehouden met genoemde sluitdagen.
12.	Leveringen op de locaties van de opdrachtgever mogen plaatsvinden op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur.
13.	De leverancier levert de sanitaire verbruiksartikelen tot in de hiervoor aangewezen opslagruimte en zorgt ervoor dat deze ordelijk zijn opgeslagen. Eventuele voorraad die niet in de ruimte past wordt retour genomen en niet in rekening gebracht.
14.	De leverancier is verantwoordelijk voor het wisselen van de dames hygiëneboxen en inloopmatten. Voor deze werkzaamheden levert de leverancier voor ingang van het contract een jaarplanning op weekbasis op, vervolgens levert de leverancier elke jaar voor 1 december de planning voor het opvolgende jaar.

4. Duurzaamheid

Eis	Omschrijving
15.	Uitgezonderd de antibacteriële zeep voor de ARR, voldoet tenminste 100% van alle handzeep, naar volume bij inkoop, die de Leverancier krachtens de overeenkomst aan de VRR levert, aan de technische eisen van het EU Ecolabel voor cosmetische producten en dierverzorgingsproducten (Besluit (EU) 2021/1870, 22 oktober 2021) die worden af-, uit- of weggespoeld, of een gelijkwaardig ISO type I milieukeurmerk.
16.	Alle tissuepapierproducten (inclusief toiletpapier) die de leverancier in het kader van de overeenkomst aan de aanbestedende dienst levert, zijn in overeenstemming met de eisen van bijlage II van het EU Ecolabel voor tissuepapier en tissueproducten (Besluit (EU) 2019/70, 11 januari 2019), of een gelijkwaardig ISO type I milieukeurmerk.
17.	Voertuigen die door de leverancier worden ingezet voor vervoer goederen en dienstverleners voldoen ten minste aan emissieklasse 6.
18.	Wanneer kartonnen dozen en kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumerfase). Wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Bij dit criterium gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumerfase).
19.	Gedurende de looptijd van het contract beweegt de leverancier flexibel mee met de duurzame ambitie van de VRR en geeft de mogelijkheid om hierin overleg het assortiment op aan te passen.

5. Mutaties

Eis	Omschrijving
20.	In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van de overeenkomst conform herzieningsclausule (zie Offerteaanvraag hoofdstuk 3) maakt de opdrachtgever dit minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar aan de leverancier.
21.	Bij het toevoegen of laten vervallen van complete locaties maakt de opdrachtgever dit minimaal 1 maand vooraf schriftelijk kenbaar aan de leverancier. Hierdoor kan de leverancier eventuele organisatorische veranderingen (wegvallen of uitbreidingen van taken) effectief oppakken.
22.	De mutaties worden vanaf de operationele ingangsdatum verrekend, dus ook met terugwerkende kracht, op basis van de overeengekomen normen en tarieven in het prijsformuliermodel. De Leverancier ontvangt de verzoeken tot mutaties schriftelijk

Programma van Eisen perceel 2 Europese openbare aanbesteding Schoonmaak onderhoud, Glasbewassing en Sanitaire verbruiksartikelen

	(waaronder tevens gerekend e-mail). Periodiek ontvangt de leverancier een financieel overzicht van alle mutaties. Na goedkeuring van dit overzicht ontvangt de leverancier een opdracht tot verrekening van het meer- of minderwerk.
--	--

6. Facturatie

Eis	Omschrijving
23.	Per locatie wordt gefactureerd onder vermelding van een ordernummer. Dit nummer is gekoppeld aan het contract en dient op de factuur vermeld te worden. Het ordernummer wordt vertrekt door de opdrachtgever.
24.	Opdrachtgever verstuurt één factuur per kwartaal per locatie, waarop alle geleverde artikelen (op basis van daadwerkelijk verbruik) en diensten in rekening worden gebracht voorzien van specificatie van aantallen en leverdatum (eventueel als bijlage bij de factuur).
25.	Eventuele aanvullende en/of additionele werkzaamheden dienen na uitvoering op een aparte factuur te worden weergegeven, voorzien van getekende werkbbon.

7. Personeel en communicatie

Eis	Omschrijving
26.	De medewerkers beheersen de Nederlandse en of Engelse taal in woord en schrift.
27.	De medewerkers zijn tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden gekleed in verzorgde en representatieve bedrijfskleding. Deze kleding is herkenbaar en wordt correct gedragen. Deze bepaling is ook van toepassing op eventuele uitzendkrachten.
28.	De leverancier zorgt voor één centraal contactpersoon die voor de opdrachtgever bereikbaar is voor vragen en/of opmerkingen. Deze persoon beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift. Deze contactpersoon moet tevens in zoverre beslissingsbevoegd zijn dat er snel geschakeld kan worden tussen de Leverancier en de opdrachtgever. In het eerste contractjaar vindt minimaal tweemaal overleg plaats bij de opdrachtgever. Na het eerste contractjaar worden de gewenste frequenties voor de daaropvolgende overleggen afgestemd. Bij dit overleg sluit een verantwoordelijke vanuit de Leverancier aan en de centrale contactpersoon van de opdrachtgever. Deze overleggen worden geïnitieerd door de Leverancier. De leverancier is verantwoordelijk voor de verslaglegging van dit overleg en stuurt dit schriftelijk, binnen 1 werkweek, naar de opdrachtgever.
29.	De leverancier heeft voor vragen en klachten van de opdrachtgever één telefoonnummer en e-mailadres beschikbaar. De leverancier is op werkdagen tussen 9.00 en 17.00 uur telefonisch bereikbaar.

30.	De opdrachtgever wil gedurende de looptijd van het contract digitaal over managementinformatie te beschikken om de door de leverancier geleverde prestatie op juiste waarde te kunnen schatten. De leverancier verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal digitaal aan de opdrachtgever. Onderstaande onderwerpen kunnen hier onderdeel van uit maken. De definitieve afstemming van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats. • overzicht van artikelen, per locatie; • overzicht verbruiksgegevens per locatie; • overzicht van klachten en oplossingen; • overzicht van storingsmeldingen per locatie en reactietijd;
31.	Alle medewerkers van de leverancier die werkzaam zijn op de locaties van de opdrachtgever, hebben een Verklaring Omtrent het Gedrag (VOG). Deze verklaring is op aanvraag inzichtelijk voor de opdrachtgever. Bij het niet, op aanvraag, kunnen tonen van deze verklaring, is de opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de opdrachtgever (s) te ontzeggen. Indien de Leverancier kennis heeft van het niet aanwezig zijn van deze verklaring, maar hiervan geen melding maakt aan de opdrachtgever, kan dit leiden tot onmiddellijke ontbinding van de overeenkomst. Elke vijf jaar wordt een nieuwe VOG aangevraagd. De kosten voor een verklaring omtrent het gedrag zijn voor rekening van de Leverancier. In de aan te leveren managementinformatie wordt inzicht gegeven wanneer er voor een medewerker een VOG is verstrekt. Bij aanvang van de overeenkomst is een VOG maximaal 6 maanden oud. Dit geldt ook voor medewerkers die al op locaties van de opdrachtgever werkzaam zijn en overgenomen worden. In alle andere gevallen worden nieuwe VOG's aangevraagd. In de eerste drie maanden wordt een overzicht verstrekt van medewerkers en aanwezigheid VOG. (geanonimiseerd).
32.	Op sommige locaties kan een verhoogd screeningsprofiel gelden. Leverancier zal hiervan apart op de hoogte worden gesteld. Eventuele aanvullende eisen per locatie aangaande VOG worden na gunnings nader afgestemd door leverancier en de VRR.
33.	Medewerkers van de leverancier zijn te allen tijde verplicht tot geheimhouding van alle informatie die men op de locaties van de opdrachtgever kan opdoen. De medewerkers van de leverancier ondertekenen hiervoor een integriteits- en geheimhoudingsverklaring van de opdrachtgever. Leverancier organiseert de ondertekening en houdt een overzicht bij van alle bij opdrachtgever werkzame medewerkers en registratie van ondertekening. (Zelfde overzicht als VOG).
34.	Het dragen van hoofdbedekking (met uitzondering vanuit religieus oogpunt), en het gebruik van geluidsdragers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden.
35.	Het gebruik van de in de locaties van de opdrachtgever aanwezige telefoon, PC, internetverbindingen c.q. kopieerapparaten is niet toegestaan zonder vooraf toestemming te hebben verkregen van de opdrachtgever. Uitzondering hierop zijn de openbare (facilitaire) voorzieningen die door iedereen door middel van betaalpassen kunnen worden gebruikt.

36.	Alle locaties van de opdrachtgever zijn toegankelijk middels een app digitale toegang op een mobiele telefoon. Randvoorwaarde hiervoor is dat elke medewerker zijn eigen device moet hebben waarop deze toegang verleend kan worden. De toegangsapp is wordt persoonlijk geactiveerd en mag alleen gebruikt worden door de persoon aan wie de toegang is verleend. Het uitwisselen en delen van toegangsdevices is niet toegestaan.
37.	Wanneer een nieuwe medewerker ingezet wordt voor de uitvoering van leveringen en service, tijdelijk of permanent, neemt de leverancier contact op met de opdrachtgever om de naam en het personeelsnummer bekend te maken. In overleg met de opdrachtgever wordt aan deze nieuwe medewerker (tijdelijk) toegang verleent middels het gebruik van een (tijdelijke) toegangsvoorziening of het fysiek openen van de deuren door een medewerker van de opdrachtgever.
38.	Leveranciers en onderaannemers van de leverancier krijgen van de opdrachtgever geen toegang op een mobiele telefoon. Toegang voor leveringen of werkzaamheden van een onderaannemer moet door de Leverancier worden verstrekt. De leverancier moet bij deze levering aanwezig zijn en persoonlijk toegang verstrekken.
39.	Als ten gevolge van onzorgvuldig gebruik door de medewerkers van leverancier het alarm wordt geactiveerd, zijn alle hieruit voortvloeiende kosten voor rekening van leverancier.
40.	Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de Arboret en Arbo-catalogus. Bijzondere voorschriften met betrekking tot de veiligheid van de medewerkers van de leverancier op de locatie(s) van de opdrachtgever worden na gunning verstrekt zodat de leverancier in staat is zijn medewerkers op een goede en adequate wijze te instrueren en te begeleiden.
41.	Om reden van veiligheid is de leverancier verantwoordelijk verschuldigd aan de opdrachtgever voor alle op het project ingezette werknemers. De leverancier zorgt ervoor dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de leverancier verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening. Onveilige situaties op de locatie(s) van de opdrachtgever worden direct gemeld aan de contactpersoon van de opdrachtgever.
42.	De leverancier is verantwoordelijk voor het juiste omgang met materialen en middelen. Schade, aan eigendommen van de opdrachtgever, als gevolg van onzorgvuldig handelen, door de leverancier, wordt op de Leverancier verhaald. De leverancier meldt schade, gesignaleerd of veroorzaakt door medewerkers van de leverancier, per eerste gelegenheid aan de opdrachtgever.

8. Bestellingen en storting

Eis	Omschrijving
43.	Op de locatie(s) van de opdrachtgever is te allen tijde een voldoende voorraad aanwezig, zodat er door de schoonmaakdienstverlener (opdrachtnemer perceel 1) en leverancier (perceel 2) nooit misgegrepen wordt. Daarnaast wordt ervoor gezorgd dat de voorraden niet te groot worden. Randvoorwaarde is dat de voorraad netjes en ordelijk opgeslagen kunnen worden in de opslagruimten.
44.	Verbruiksartikelen worden door medewerkers van de schoonmaakdienstverlener in de

Programma van Eisen perceel 2 Europese openbare aanbesteding Schoonmaak onderhoud, Glasbewassing en Sanitaire verbruiksartikelen

	dispensers geplaatst, met uitzondering van luchtverfrissers. Van de leverancier wordt verwacht hier zo optimaal mogelijk in te ondersteunen en samen te werken. Dit houdt onder andere in dat de leverancier een instructie aandraagt over de vulling van hardware aan medewerkers van de schoonmaakdienstverlener.
45.	Spoedbestellingen die noodzakelijk zijn door toedoen van de leverancier (bijvoorbeeld bij het vergeten van een levering) worden dezelfde dag nog geleverd. Kosten hiervoor zijn voor rekening van de leverancier.
46.	Bij (een) storing(en) aan de geplaatste voorziening is de leverancier in staat - na melding op werkdagen - binnen 24 uur ter plaatse te komen om de storing te verhelpen. Na het oplossen van de storing wordt de melding binnen 1 werkdag schriftelijk afgemeld bij de opdrachtgever.
47.	De Leverancier voert een gedegen voorraadbeheer, zodat verbruiksartikelen altijd beschikbaar zijn op locatie en onnodige vervoersbewegingen zoveel mogelijk voorkomen worden in het kader van duurzaamheid.