



Programma van Eisen

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage F

Plaagdiermanagement Perceel 7 – Leveringen Defensie

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor

Categoriemanagement Schoonmaak Rijk

Datum	18 februari 2026
Kenmerk	201800303.044
Versie	2.0

I. Akkoordverklaring

Ondergetekende(n) via het UEA,

verklaart volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de onderstaande Eisen die gesteld worden aan de uit te voeren Opdracht als ook de overige in de opdrachtbeschrijving gestelde eisen en voorwaarden, zoals opgenomen in het Beschrijvend document en de daarbij behorende Bijlagen.

1. Inhoudsopgave Programma van eisen

2.	Aanbestedingsprocedure	2
3.	Implementatie	2
4.	Algemeen.....	3
5.	Bestellen en leveren	4
6.	Overige aspecten	6
7.	Personeel en veiligheid	6
8.	Producten en scope	7
9.	Contractmanagement & communicatie.....	8
10.	Social Return	10
11.	Prijsstelling en Facturatie	11
	Ondertekening Inschrijver	12

2. Aanbestedingsprocedure

Eis	Toelichting
E.1	<i>ARIV-2018</i> Je gaat akkoord met de voorwaarden ARIV-2018.
E.2	Met het doen van een Inschrijving ga je akkoord met het Beschrijvend Document en alle bijbehorende bijlagen, inclusief de bij de Nota('s) van Inlichtingen geaccepteerde tekstwijzigingen, onvoorwaardelijk.
E.3	<i>Akkoord concept Dienstverleningsovereenkomst</i> Opdrachtnemer accepteert de concept Raamovereenkomst (Bijlage C) en de ARIV-2018, inclusief de bij de Nota van Inlichtingen geaccepteerde tekstwijzigingen, onvoorwaardelijk door ondertekening van deze Bijlage. Instemming met de tekst uit de concept raamovereenkomst en de ARIV-2018 geldt als Eis.
E.4	<i>Wettelijke bepalingen en Nederlands recht</i> Naast alle wettelijke bepalingen die voortvloeien uit het van toepassing zijn van het Nederlands recht, wordt van jou verwacht kennis te hebben van en zich te houden aan alle bepalingen, voorschriften, verordeningen, regelingen, aanwijzingen en dergelijke op de uitvoering van haar werkzaamheden betrekking hebbende, zoals bepaald en/of voorgeschreven bij Rijks-, provinciale, gemeentelijke en publieksinstellingen.

3. Implementatie

Eis	Toelichting
E.5	<i>Contactpersoon</i> Opdrachtnemer stelt gedurende de looptijd van de implementatie en de Overeenkomst één vast contactpersoon en één vervangend contactpersoon aan. Deze contactpersoon is het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever (strategisch, Categorie Schoonmaak)

	<p>en Deelnemer (tactisch, Defensie), wanneer deze contactpersoon niet beschikbaar is kan Opdrachtgever en/of Deelnemer zich wenden tot de vervangend contactpersoon.</p> <p>Deze contactpersoon bezit minimaal onderstaande competenties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Klantvriendelijk en klantgericht; • Proactief en dienstverlenend; • Communicatief sterk, overtuigingskracht; • Verbinder; • Resultaatgericht, daadkrachtig, proactief en initiatiefrijk.
E.6	<p><i>Implementatieplan</i></p> <p>Onder implementatie wordt verstaan het implementeren van de dienstverlening in al haar facetten, inclusief de bijbehorende zorg en nazorg Opdrachtnemer levert binnen 15 werkdagen na definitieve gunning een concept SMART implementatieplan aan.</p> <p><i>Toelichting</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • In dit implementatieplan staat duidelijk omschreven op welke wijze Opdrachtnemer invulling geeft aan de implementatie en realisatie van de dienstverlening met in achtname van alle eisen. Het plan bestaat tenminste uit de volgende onderdelen: <ul style="list-style-type: none"> ○ Planning (voor opstart); (zowel ten behoeve van opstart als reguliere jaarplanning); ○ implementatiebijeenkomsten; ○ borging voortgang implementatie en realisatie dienstverlening; ○ vaststelling communicatie formats; • In een implementatiebijeenkomst wordt het implementatieplan gepresenteerd. Tevens wordt in deze bijeenkomst aandacht besteed aan wederzijdse kennismaking op tactisch- en strategisch niveau. • Opdrachtnemer werkt het implementatieplan SMART uit. Na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever wordt het implementatieplan uitgevoerd. • De implementatie wordt afgesloten met door een door Opdrachtgever georganiseerde evaluatie.

4. Algemeen

Eis	Toelichting
E.7	<p><i>Aanmelding en VOG</i></p> <p>De opdrachtnemer conformeert zich volledig aan de bepalingen en procedures zoals opgenomen in de bijlage Toegangsprotocol VOG en Aanmelding (Bijlage H). Hierin staan onder andere de toegangsregeling en de vereisten om toegang te kunnen krijgen tot de locaties van Deelnemer. Deze documenten blijven onverkort van toepassing gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst.</p> <p>Alle kosten voor het bovenstaande zijn voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
E.8	<p><i>Gevoelige informatie</i></p> <p>Voor aanvang van de werkzaamheden (zowel bij aanvang van de Overeenkomst als bij het inzetten van medewerkers en/of onderaannemers) behouden wij ons het recht voor om geheimhoudingsverklaringen te laten ondertekenen. Opdrachtnemer moet deze vooraf ondertekend aanleveren bij Deelnemer, omdat Opdrachtnemer mogelijk in contact komt met gevoelige informatie. Het delen daarvan is niet toegestaan.</p>
E.9	<p><i>Leverpunten en Landelijke dekking</i></p> <p>Deelnemer hanteert in basis de volgende afleverlocaties:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maartensdijk; • Bathmen;

	<ul style="list-style-type: none"> • Heerenveen. <p>Deelnemer behoudt zich het recht voor om gedurende de contractperiode mutaties in de afleverlocaties binnen Nederland door te voeren, in verband met het openen of sluiten van locaties. Deze mutaties komen niet voor een vergoeding in aanmerking.</p>
E.10	<i>Voldoen aan geldende wet- en regelgeving</i> Je volgt alle voorkomende wet- en regelgeving (zoals CAO's, btw-afdracht etc e.d.) op en conformeert je hieraan.
E.11	<i>Uitvoering van de werkzaamheden</i> Opdrachtnemer houdt bij de uitvoering van je werkzaamheden (zoals het leveren van Producten) rekening met de bedrijfsvoering en het primaire proces van de locatie. Met als voorwaarde een minimale verstoring van het primaire proces van de locatie waar de werkzaamheden worden verricht.
E.12	<i>Levertijden</i> Opdrachtnemer verzorgt leveringen op werkdagen tussen 08.00 uur en 16.30 uur. Op schriftelijk aangeven van Deelnemer kan hiervan afgeweken worden.

5. Bestellen en leveren

Eis	Toelichting
E.13	<p><i>Wijze van bestellen</i></p> <p>Bestellingen dienen geplaatst te kunnen worden via het systeem SAP, daarnaast moeten bestellingen door geautoriseerde bestellers telefonisch, per e-mail of via een eventueel digitaal portal van Opdrachtnemer ingediend te kunnen worden.</p> <p>Deelnemer geeft per bestelling aan of er sprake is van een reguliere- of spoedbestelling, de kaders hiervoor zijn ter invulling van de Deelnemer. Voor spoedbestellingen gelden dezelfde prijzen als voor de reguliere bestellingen.</p>
E.14	<p><i>Bevestiging van bestelling</i></p> <p><u>Reguliere bestelling</u></p> <p>Opdrachtnemer bevestigt per email elke bestelopdracht van Deelnemer per ommekeer (doch uiterlijk binnen 1 werkdag), met vermelding van alle relevante gegevens, zoals;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestelordernummer; • Productnummer; • Product omschrijving; • Aantal per Product; • Prijs per Product; • Totaalprijs; • Leverdatum. <p><u>Spoedbestelling</u></p> <p>Bij een spoedopdracht bevestigt Opdrachtnemer per e-mail binnen 2 uur na ontvangst de bestelopdracht met vermelding van alle relevante gegevens, zoals;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bestelordernummer; • Productnummer; • Product omschrijving; • Aantal per Product; • Prijs per Product; • Totaalprijs; • Leverdatum.
E.15	<p><i>Leversnelheid</i></p> <p><u>Regulier</u></p>

	<p>Bij een reguliere bestelling vindt levering plaats uiterlijk 5 werkdagen na het plaatsen van de bestelling.</p> <p><u>Spoed</u> Bij een spoedopdracht vindt levering uiterlijk plaats binnen 48 uur na het plaatsen van de spoedbestelling. Deze 48 uur betreffen werkdagen.</p>
E.16	<p><i>Pakbon</i> Van elke levering wordt een pakbon opgesteld. Op een pakbon wordt tenminste de volgende informatie vermeld:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Uniek kenmerk (bonnummer); - Ordernummer; - Datum melding door Opdrachtgever; - Datum uitvoering door Opdrachtnemer; - Bedrijfsnaam van Opdrachtnemer alsmede de naam en handtekening van de uitvoerende medewerker; - Inhoud van de levering met productnummers en bestelde en geleverde aantallen; - Expiratiedata; - EAN; - Naam en handtekening van de vertegenwoordiging van Deelnemer welke akkoord geeft d.m.v. een prestatieverklaring. <p>De pakbon wordt meegeleverd bij aflevering en wordt daarnaast toegevoegd aan de factuur. Indien er sprake is van een deellevering of een nalevering dient dit expliciet vermeld te worden op de pakbon.</p>
E.17	<p><i>Incorrecte levering</i> Er is sprake van een incorrecte levering van een bestelopdracht wanneer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De kwaliteit niet voldoet aan de in dit document gestelde eisen tenzij schriftelijk anders overeengekomen; • Meer of minder Producten zijn geleverd dan besteld; • Een ander Product is geleverd dan besteld; • De houdbaarheid van het Product verlopen is; • Een alternatief is geleverd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming; • De levering buiten de overeengekomen levertijd is geleverd zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van Deelnemer.
E.18	<p><i>Retour bij incorrecte levering</i> Bij een incorrecte levering van een orderregel dient retourzending van de betreffende Producten mogelijk te zijn, met in achtname van het volgende:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aan retourzending van incorrect geleverde Producten zijn voor Deelnemer geen kosten verbonden; • Retourzendingen kunnen tot 10 Werkdagen na ontvangst aangemeld worden bij Opdrachtnemer; • Indien Deelnemer de Producten na aflevering afkeurt of bij controle niet akkoord bevindt, zal Opdrachtnemer de Producten nadat Deelnemer hem dit heeft meegedeeld op eigen kosten bij Koper afhalen. • Opdrachtnemer heeft voor Producten welke zijn aangemeld voor retour, een haalplicht bij de eerstvolgende levering, of op een nader overeen te komen tijdstip; • Retourzending laat de verplichting van Opdrachtnemer de opdracht uit te leveren onverlet; • Indien Opdrachtnemer in de nakoming van deze verplichting tekortschiet, mag Deelnemer, onverminderd alle andere rechten of vorderingen, de Producten voor rekening van Deelnemer bij hem doen afleveren; • Als er sprake is van een nazending, dan dient hiervoor een aparte pakbon te zijn waarop elk Product is vermeld. Tevens dient er een nazendlijst per Product te zijn toegevoegd.
E.19	<p><i>Herstell levering</i></p>

	Opdrachtnemer dient zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen de overeengekomen levertijd vanaf moment van oorspronkelijke bestelopdracht, nadat Deelnemer heeft medegedeeld dat een Product is afgekeurd, dan wel dat een Product ontbreekt, het (ontbrekende) Product alsnog te leveren. Alle kosten die hiermee gepaard gaan zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
--	--

6. Overige aspecten

Eis	Toelichting
E.20	<i>Geen afnameverplichting</i> Opdrachtnemer gaat akkoord dat er geen verplichting voor Opdrachtgever is tot het afnemen van een vooraf vastgesteld hoeveelheid dienstverlening.
E.21	<i>Bezoek Zonder Resultaat</i> Wachturen Als er wachturen optreden door oorzaken die buiten de invloedssfeer van de Opdrachtnemer liggen en hun oorzaak vinden in omstandigheden die zich voordoen aan zijde van Opdrachtgever/ Deelnemer, dan kunnen die wachturen alleen in rekening worden gebracht met goedkeuring van Opdrachtgever/Deelnemer.

7. Personeel en veiligheid

Eis	Toelichting
E.22	<i>Wet- en regelgeving</i> Alle opgedragen dienstverlening dient conform vigerende wetgeving o.a. het Besluit vakkennis- en vakkbekwaamheidseisen inzake bestrijdingsmiddelen te worden uitgevoerd. De wet Gewasbeschermingsmiddelen en Biociden (WGB) schrijft voor dat het verboden is een bestrijdingsmiddel af te leveren, voorhanden of in voorraad te hebben, binnen Nederland te brengen of te gebruiken, waarvan niet blijkt dat het ingevolge de wet is toegestaan.
E.23	<i>Inzet toegelaten middelen</i> Opdrachtnemer levert uitsluitend bestrijdingsmiddelen die door het College voor de toelating van gewasbeschermingsmiddelen en biociden (CTGB) zijn toegelaten.
E.24	<i>Huisreglementen en veiligheid</i> Opdrachtgever stelt de volgende eisen met betrekking tot de huisreglementen en veiligheid: <ul style="list-style-type: none"> • Opdrachtnemer dient zich altijd te legitimeren bij het betreden van locaties • Opdrachtnemer conformeert zich aan de op locatie geldende huisreglementen; • Opdrachtnemer meldt onveilige situatie op locatie direct aan bij ons contactpersoon op locatie; • Opdrachtnemer gaat akkoord met het feit dat er camerasystemen aanwezig zijn op locaties en dat deze camerabeelden worden vastgelegd; • Opdrachtnemer maakt geen opnames op locaties, tenzij de beveiligingsautoriteit of beveiligingsfunctionaris van het object of ruimte hier schriftelijk toestemming voor geeft.
E.25	<i>Werkkleding</i> Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de werkkleding van personeel Opdrachtnemer: <ul style="list-style-type: none"> • personeel draagt herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding waardoor zij herkenbaar zijn; • personeel draagt geen gezicht bedekkende kleding en/of accessoires; • personeel draagt geen caps (mist geen onderdeel van opgelegde bedrijfskledingprotocol) en muzikspelers; • wanneer personeel geen bedrijfskleding draagt is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontzeggen.
E.26	<i>Taal</i>

	<p>Personeel van Opdrachtnemer dat werkzaamheden op locatie uitvoert beheerst de Nederlandse taal op benodigd niveau voor de uitvoering van de werkzaamheden. Hieronder verstaat Opdrachtgever dat personeel van Opdrachtnemer Nederlands verstaat, spreekt, schrijft, leest en begrijpt en acteert op Taalniveau B1.</p>
E.27	<p><i>Wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften</i> Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen die gepaard gaan met opslag, transport en leveringen. Hier worden geen aparte kosten voor in rekening gebracht.</p>
E.28	<p><i>Verantwoording en naleving van veiligheidsmaatregelen en huisregels</i> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor zijn personeel, dat op de locaties wordt ingezet. Hierbij stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever op de hoogte van alle ongevallen op de locatie met verstrekking van alle ter zake doende inlichtingen.</p> <p>Wanneer Opdrachtgever constateert dat veiligheidsmaatregelen en/of huisregels niet worden nageleefd, en/of onzorgvuldig gebruik wordt gemaakt van ter beschikking gestelde of vereiste veiligheidsmiddelen dan is Opdrachtgever gemachtigd om de werkzaamheden met onmiddellijke ingang te beëindigen of te staken. Daarnaast is Opdrachtgever gerechtigd om de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie te ontzeggen.</p>

8. Producten en scope

Eis	Toelichting
E.29	<p><i>Assortiment</i> Je bent minimaal in staat om alle producten die in bijlage 3.7 Prijsblad beschreven staan gedurende de gehele contractperiode te leveren. Producten zijn voorzien van een houdbaarheidsgarantie en productgarantie.</p> <p><i>Garantie/houdbaarheid</i> Je garandeert dat hardware een minimale levensduur heeft van 3 jaar en producten een houdbaarheid termijn hebben van minimaal 2 jaar.</p>
E.30	<p><i>Catalogus</i> Er wordt van jou verwacht dat je bij inschrijving een catalogus verstrekt met de voor deze Aanbesteding van toepassing zijnde producten welke door Deelnemer besteld kunnen worden en door jullie geleverd worden. De catalogus dient minimaal een artikelnummer, omschrijving en prijs te bevatten en bij voorkeur ook een afbeelding. De vorm van de catalogus is vrij, dit kan zijn een papieren catalogus, een digitale catalogus in PDF formaat dan wel een online via een website / webshop. Bij eventuele wijzigingen in de catalogus dient je dit direct aan te geven bij de Deelnemer.</p>
E.31	<p><i>Kernassortiment:</i> Dit betreffen artikelen welke met enige regelmaat worden afgenomen met een zekere frequentie. De eisen behorende bij de artikelen zijn opgenomen in het betreffende Prijsblad in de kolom "Functionele beschrijving artikel".</p> <p><i>Restassortiment:</i> Hier zijn al enkele artikelen opgenomen die als alternatief (kunnen) fungeren voor artikelen vanuit het kernassortiment. Naast deze artikelen verzoeken wij je alle mogelijke artikelen c.q. producten op te nemen vanuit jouw catalogus. Hiervoor geldt geen afname verplichting het staat het de aanbestedende dienst vrij om, bij een vermoeden van een niet marktconforme prijs, deze artikelen c.q. producten te betrekken bij externe derden.</p>
E.32	<p>De Producten moeten bij levering zijn voorzien van:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Gebruiksaanwijzing (duidelijk en in Nederlandse taal) op papier en digitaal (in pdf of word format); • Nederlandstalig product- en veiligheidsinformatieblad • Het product moet zijn verpakt in een handelsgebruikelijke verpakking op een zodanige wijze dat het product niet kan beschadigen en/of vervuild worden tijdens opslag en transport. • Een (om)verpakking moet zijn voorzien van een etiket/label met de volgende watervaste gegevens: <ul style="list-style-type: none"> - artikelnummer; - benaming; - bestelordernummer; - naam Leverancier; - datum van aflevering. <p>Voor de levering van gevaarlijke stoffen gelden aanvullende eisen. Deze moeten voldoen aan de aanvullende leveringsvoorwaarden DBBB die je bij de Nota van Inlichtingen van ons ontvangt.</p>
--	--

9. Contractmanagement & communicatie

Eis	Toelichting
E.33	<p><i>Bereikbaarheid</i></p> <p>Je bent op werkdagen tijdens kantooruren (tussen 08.00 en 18.00 uur) voor de Opdrachtgever zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar.</p>
E.34	<p><i>Schade</i></p> <p>Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op de Opdrachtnemer verhaald. Ook gevolgschade kan op de Opdrachtnemer worden verhaald. De Opdrachtnemer heeft de plicht om schade aan personen en/of zaken, gesignaleerd door de medewerkers van de Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de Opdrachtnemer, direct toch uiterlijk op de dag van ontstaan te melden bij de Opdrachtgever.</p>
E.35	<p><i>Managementrapportage</i></p> <p>De managementrapportage dient binnen 30 dagen na afloop van een kwartaal bij zowel de tactisch als strategisch contractmanager te worden aangeleverd. Het betreft een nieuwe opzet van rapporteren. De inhoud wordt na gunning met je besproken. De managementrapportage geeft zowel de informatie over het afgelopen kwartaal als maximaal een periode van 12 maanden weer.</p> <p>Onderwerpen welke binnen de Overeenkomst in ieder geval aan bod komen binnen de rapportage template zijn:</p> <p><u>Technisch:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tab 1.1 Technische kwaliteit, - Tab 1.2 Dashboard omzet; - Tab 1.3 Kosten per locatie; - Planning & realisatie, inclusief verklaringen bij afwijkingen; - Overzicht aantal klachten, voorzien van doorlooptijd en oorzaak; <p><u>KPI:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Tab KPI 1: Leverbetrouwbaarheid ○ Tab KPI 2: Klimaat ○ Tap KPI 3: Dynamische KPI (Indien vastgelegd) <p>Enmaal per jaar (uiterlijk 8 weken na afloop van een contractjaar of zoveel eerder als het strategisch overleg is gepland) verstrekt Opdrachtnemer een jaarrapportage waarin</p>

	<p>o.a. alle rapportage items plus het jaarresultaat van de KPI's worden geanalyseerd en voorzien van een toelichting.</p> <p>Opdrachtnemer levert gedurende de contractperiode op verzoek van de strategisch contractmanager maatwerkrapportages en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie.</p> <p>Opdrachtnemer stelt deze maatwerkrapportages kosteloos ter beschikking. Opdrachtgever zal terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages.</p> <p>Opdrachtgever kan een ingediende rapportage (incidenteel en/of bij twijfel over de inhoudelijke juistheid/kwaliteit) laten controleren door een accountant. Opdrachtnemer verleent hier medewerking aan. Indien de rapportage wordt afgekeurd, zijn de kosten van de accountant én voor het eventueel herstel van de rapportage(s) voor rekening van Opdrachtnemer.</p>
E.36	<p><i>Contractmanagement</i></p> <p>Het is voor Opdrachtgever van belang dat de coördinatie van alle samenhangende activiteiten is gewaarborgd, waarbij de relatie en communicatie op strategisch niveau vanuit categoriemanagement Schoonmaak Rijk plaatsvindt. Het tactisch contractmanagement wordt gevoerd door Deelnemer.</p> <p>Opdrachtnemer neemt deel aan de georganiseerde overlegvormen (communicatiematrix). Dit houdt tenminste in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operationeel overleg naar behoefte; • minimaal 2x per jaar tactisch overleg, onder voorzitterschap contractmanager DOSCO; • minimaal 1x per jaar strategisch overleg. Het strategisch overleg vindt plaats onder voorzitterschap van categoriemanagement Schoonmaak Rijk. <p>Opdrachtnemer zorgt binnen 5 werkdagen voor een digitaal uitgewerkte verslaglegging van alle vormen van overleggen, inclusief besluiten en afsprakenlijst, en legt deze digitaal aan Opdrachtgever voor ter goedkeuring. Opdrachtgever geeft binnen 5 werkdagen een reactie (goedkeur of afkeur). Gespreksverslagen van het tactisch overleg worden ook digitaal verzonden aan categoriemanagement Schoonmaak Rijk.</p> <p>Alle correspondentie ten behoeve van categoriemanagement Schoonmaak Rijk levert Opdrachtnemer aan via cmschoonmaak@minszw.nl</p>
E.37	<p><i>Klachten- en complimentenprocedure</i></p> <p>Opdrachtgever verstaat onder een klacht: een uiting van ontevredenheid over een bewezen dienst, een persoon of een product. Klachten worden behandeld volgens een vaste klachtenprocedure.</p> <p>Opdrachtgever verstaat onder een compliment een uiting van waardering over een bewezen dienst, persoon of product.</p> <p>Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en complimentenprocedure. Hierin zijn in ieder geval de volgende aspecten geborgd:</p> <ul style="list-style-type: none"> • klachten en complimenten kunnen zowel mondeling als schriftelijk door Opdrachtgever worden geuit en dienen in de status overzichten opgenomen te worden; • klachtafhandeling: klachten die het arbeidsproces van de pandgebruiker verstoren dienen binnen 48 uur na melding op werkdagen afgehandeld te zijn; <ul style="list-style-type: none"> - er is sprake van klachtafhandeling wanneer Opdrachtgever heeft aangegeven tevreden te zijn over de oplossing; - Opdrachtnemer neemt in het geval van klachten direct actie en stelt Opdrachtgever op de hoogte indien er niet direct een oplossing voorhanden is;

	<ul style="list-style-type: none"> - Opdrachtgever heeft te allen tijde inzicht in de status van de afhandeling van de klacht; - klachten met een terugkerend karakter signaleert Opdrachtnemer proactief en worden (aan de hand van een plan van aanpak) met Opdrachtgever besproken; - een geaggregeerd overzicht van de klachten en complimenten maakt onderdeel uit van de management rapportage, zie Eis E.35. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen klachten over de kwaliteit van de uitgevoerde dienstverlening, administratieve afhandeling en overige. <p>De klachtenprocedure- en complimentenprocedure wordt door Opdrachtnemer na gunning ter beschikking gesteld. Hierin zijn tenminste de volgende aspecten opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Waar en hoe kunnen de klachten en complimenten ingediend worden? - Hoe is de klachten- en complimentenprocedure intern georganiseerd? - Hoe ziet het escalatiemodel er uit? <p>Deze klachtenprocedure- en complimentenprocedure wordt pas van kracht na goedkeuring door Opdrachtgever.</p>
E.38	<p><i>KPI</i></p> <p>Opdrachtnemer conformeert zich aan de Key Performance Indicators (KPI's) zoals opgenomen in <i>Bijlage K2 KPI's</i>.</p>

10. Social Return

Eis	Toelichting
E.39	<p><i>Social return 2.0</i></p> <p>Opdrachtnemer dient minimaal 5% van gerealiseerde (gemiddelde) (kwartaal) omzet van de opdracht tijdens de looptijd van de Overeenkomst te besteden aan een nieuw social return initiatief of een uitbreiding van een bestaand initiatief.</p> <p><i>Toelichting</i></p> <p>Het is de taak van de overheid om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen. Zodat iedereen zoveel mogelijk meedoet in de samenleving en uitzicht houdt op werk en inkomen. Opdrachtnemer vindt social return belangrijk en wil graag impact creëren en tegelijkertijd dat het proportioneel blijft. Daarom geeft Opdrachtgever de mogelijkheid een vrije invulling aan social return te geven. Dit mag zowel direct als indirect verband houden met de opdracht.</p> <p>Het initiatief moet betrekking hebben op mensen uit één of meerdere van de volgende doelgroepen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participatiewet gerechtigden (voorheen: WWB, WSW en Wajong) • Werkloosheidswet (WW) gerechtigden, die langer werkloos zijn dan 12 maanden, en/of 50 jaar of ouder zijn. • Wet Werk en Inkomen naar Arbeidsvermogen (WIA) gerechtigden. • Regeling Werkhervatting Gedeeltelijk Arbeidsgeschikten (WGA) gerechtigden. • Wet Arbeidsongeschiktheid zelfstandigen (WAZ) gerechtigden. • Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte. • Werkloze werknemers (IOAW) gerechtigden. • De Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte gewezen Zelfstandigen (IOAZ) gerechtigden. • Leer/werkplekken voor niet uitkeringsgerechtigde werkzoekenden (nuggers) • Leer/werkplekken voor vroegtijdig schoolverlaters en jongeren met onvoldoende kwalificaties. • Leer/werkplekken in het kader van BOL/BBL-opleidingen, VSO en/of praktijkscholen.

	<p>Opdrachtnemer maakt na gunning een Plan van aanpak social return en dient dit binnen één maand na ingangsdatum van de Overeenkomst in. In dit plan van aanpak beschrijft Opdrachtnemer hoe social return toegepast gaat worden bij de uitvoering van de Overeenkomst. Het plan van aanpak bevat in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> • de wijze waarop Opdrachtnemer impact creëert; • de manier waarop Opdrachtnemer het afgesproken percentage realiseert; • de wijze waarop Opdrachtnemer de begeleiding vormgeeft, indien van toepassing op zijn initiatief; • de randvoorwaarden; • de planning. <p>De Opdrachtgever keurt het Plan goed of vraagt om een verbetering. Na akkoord op je Plan van aanpak, ben je verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde Plan van aanpak.</p> <p>Dit goedgekeurde plan van aanpak wordt een onderdeel van de Overeenkomst. Registratie vindt plaats in een door Opdrachtgever beschikbaar gestelde online omgeving, rapportage van het gerealiseerde percentage maakt onderdeel van de management rapportage. De voortgang wordt minimaal jaarlijks besproken tijdens het strategisch overleg.</p>
--	---

11. Prijsstelling en Facturatie

Eis	Toelichting
E.40	<p><i>Kosten</i></p> <p>De opdrachtnemer levert de Producten voor de in bijlage 3.7 opgenomen tarieven. De genoemde tarieven zijn all-in, zoals in het Beschrijvend Document is beschreven.</p>
E.41	<p><i>E-Facturen</i></p> <p>De facturen van Opdrachtnemer dienen minimaal aan de factuureisen van Opdrachtgever te voldoen. Deze zijn opgenomen in bijlage I. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen.</p>
E.42	<p><i>Termijn vergoeding</i></p> <p>Je accepteert dat een aanspraak op vergoeding verval, voor zover de Opdrachtnemer de vergoeding niet aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht binnen 365 kalenderdagen na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.</p>
E.43	<p><i>Indexatie</i></p> <p>De tarieven worden maximaal éénmaal per jaar – voor het eerst per 1 januari 2027 – bijgesteld, zowel opwaarts als neerwaarts, voor maximaal 12 opeenvolgende maanden.</p> <p>De categorie berekent het percentage aan de hand van het volgende indexcijfer:</p> <p>CBS indexcijfer CAO-lonen per maand inclusief bijzondere beloningen, totaal CAO sectoren, eerst gepubliceerde cijfers, M-N zakelijke dienstverlening 2020=100, peilmaand augustus.</p> $\text{max. perc.} = \frac{\text{indexcijfer (nieuwe maand huidig jaar)} - \text{oude maand voorgaand jaar}}{\text{indexcijfer oude maand voorgaand jaar}} * 100\%$ <p>Indien het bovengenoemde CBS- cijfer over de maand augustus niet vóór 20 oktober gepubliceerd wordt, zal het wel gepubliceerde cijfer 100% gelden voor de berekening. Categoriemanagement Schoonmaak Rijk verstuurt jaarlijks in oktober per e-mail de berekening van het indexatiepercentage voor het komende jaar. Het uiteindelijke indexatiepercentage wordt afgerond op 1 decimaal.</p>

	<p>Opdrachtnemer stuurt binnen 10 werkdagen het aangepaste prijsblad retour waarbij het indexatiepercentage op een herleidbare manier is verwerkt. In dit aangepaste model worden tarieven afgerond op 2 decimalen.</p> <p>De prijsaanpassingen worden pas geëffectueerd na schriftelijke goedkeuring door Categoriemanagement Schoonmaak Rijk.</p> <p>Indien Opdrachtnemer geen tijdig en/of correct aangepast prijsblad retourneert, vervalt het recht voor om het betreffende jaar te kunnen indexeren. In voorkomend geval (bijvoorbeeld bij het uitblijven van een retourzending in geval van een negatieve indexatie) kan de categorie er voor kiezen om het prijsblad eenzijdig aan te passen.</p> <p>Indexering tussentijds of achteraf van voorgaande jaren is niet mogelijk. De prijsaanpassingen worden pas geëffectueerd na schriftelijke goedkeuring door Categoriemanagement Schoonmaak Rijk. Na goedkeuring verstrekt Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen het prijzenblad behorend bij deze overeenkomst, in MS Excel. In dit voorstel worden alle tarieven afgerond op 2 decimalen.</p>
--	--

<p>Wanneer er hierboven sprake is van een "Inschrijver" gaat het om aanbestedingseisen (aanbestedingsfase), terwijl het bij "Opdrachtnemer" gaat om uitvoeringseisen (contractfase).</p> <p>Als je als Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere eisen of de Eisen en voorwaarden in de opdrachtbeschrijving, dan is je Inschrijving ongeldig en sluiten wij je uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.</p> <p>Het gestelde in de Inschrijving mag niet conflicteren met de gestelde Eisen of de opdrachtbeschrijving zoals opgenomen in het Beschrijvend document. Bij constatering van een dergelijke tegenspraak, is je Inschrijving ongeldig en sluiten wij je uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.</p>

Ondertekening Inschrijver

Inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen als Bijlage 1. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving, dus ook de akkoordverklaring van het Programma van Eisen.