



Rijksinkoop samenwerking
Ministerie van Binnenlandse Zaken en
Koninkrijksrelaties

Programma van Eisen

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage C

Schoonmaakonderhoud Defensie district Zuid

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor het

Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

Categoriemanagement Schoonmaak Rijk

Datum	4 februari 2026
Kenmerk	201800303.049
Versie	1.0

1. Programma van Eisen

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.

Eisen met betrekking tot de algemene implementatie

Eis 1	<i>Contactpersoon</i> Opdrachtnemer stelt gedurende de implementatie één vast contactpersoon en één vervangend contactpersoon aan. <i>Toelichting</i> Deze contactpersoon is het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever, wanneer deze contactpersoon niet beschikbaar is kan Opdrachtgever zich wenden tot de vervangend contactpersoon.
Eis 2	<i>Implementatieplan</i> In de geplande startbijeenkomst presenteert Opdrachtnemer aan Opdrachtgever het implementatieplan zoals uitgewerkt in SGC 1. Na schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever wordt het implementatieplan door Opdrachtnemer uitgevoerd.
Eis 3	<i>Nulmeting 2026</i> Opdrachtnemer krijgt, na definitieve gunning, de gelegenheid om samen met de huidige schoonmaakdienstverlener en Deelnemer een nulmeting uit te voeren. <i>Toelichting</i> Tijdens deze nulmeting beoordelen Opdrachtnemer, de huidige schoonmaakdienstverlener en Deelnemer (optioneel) gezamenlijk de status van de schoonmaakwerkzaamheden op basis van de huidige contractafspraken. Op basis van deze beoordeling spreekt de Opdrachtnemer met de vertrekkende schoonmaakdienstverlener af hoe een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud wordt hersteld of verrekend. Vóór contractovergang herstelt de vertrekkende schoonmaakdienstverlener een eventuele achterstand in schoonmaakonderhoud en wordt door Opdrachtnemer schriftelijk akkoord gegeven op de overgenomen schoonmaak kwaliteit. Na contractovergang honoreren wij geen verzoeken meer voor aanvullende herstelwerkzaamheden. De nulmeting wordt uiterlijk acht weken voor de start van de dienstverlening uitgevoerd zodat er voldoende tijd overblijft voor herstelwerkzaamheden. Wanneer Opdrachtnemer, de huidige schoonmaakdienstverlener en Deelnemer (optioneel) gezamenlijk niet tot overeenstemming komen, wordt door Opdrachtgever de hulp van een onafhankelijke derde ingezet. Deze onafhankelijke derde beslist over de discutabele punten. De kosten voor onderzoek door een onafhankelijke derde worden betaald door Opdrachtgever. De uitspraak is bindend. Bij aanvang van de Overeenkomst werkt de dienstverlener een achterstand in het dagelijks onderhoud kostenneutraal binnen twee (2) weken weg.

Algemene Eisen

Eis 4	<i>Verantwoordelijkheden Opdrachtgever</i> Opdrachtnemer accepteert dat Opdrachtgever de volgende zaken, indien beschikbaar, kosteloos ter beschikking stelt: • Opkomstruimte; • Elektriciteit (230V); • Drinkwater; • Opslagruimte; • 1 werkplek per locatie. Tijdens de implementatie lopen Opdrachtgever en Opdrachtnemer een gezamenlijke ronde om te bekijken waar bovengenoemde zaken zich bevinden en of dit werkbaar is. Deze gezamenlijke ronde is een onderdeel van de implementatie planning van Opdrachtnemer. Krachtstroom is niet overal beschikbaar.
Eis 5	<i>Terminologie</i> Voor wat betreft de (schoonmaak-) terminologie en de uitleg daarvan, is de SIS-T lijst van toepassing. SIS-T staat voor Standaard Informatie Systeem-Terminologie. Dit is een lijst met vaktermen uit de schoonmaakbranche.
Eis 6	<i>Regionale beschikbaarheid en bereikbaarheid</i> Opdrachtnemer borgt gedurende de looptijd van de Overeenkomst een structurele regionale aanwezigheid in het zuiden van Nederland voor de uitvoering. Deze regionale aanwezigheid is gericht op het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening, de aansturing van het schoonmaakpersoneel en het snel kunnen ingrijpen bij verstoringen. Onder regionale aanwezigheid verstaan wij dat de operationele leiding aantoonbaar is georganiseerd vanuit het zuiden van Nederland en fysiek beschikbaar is voor de Defensielocaties. Dit kan blijken uit bijvoorbeeld: • een operationeel kantoor in Limburg, Noord-Brabant of Zeeland; • een vaste regionale standplaats van de operationele leiding; • of een andere gelijkwaardige inrichting waaruit blijkt dat aan de hieronder gestelde eisen wordt voldaan. Beschikbaarheid op locatie Bij geplande werkzaamheden, zoals kwaliteitsmetingen, is de operationele leiding binnen twee (2) uur fysiek aanwezig op de Defensielocaties in Perceel 1. Bij incidenten of verstoringen is de operationele leiding binnen één (1) uur ter plaatse, met een maximale responstijd van twee (2) uur bij uiterste omstandigheden. De responstijden gelden vanaf het moment van melding en zijn inclusief reistijd.' Bereikbaarheid en continuïteit Tijdens kantooruren (maandag tot en met vrijdag van 08.00 tot 17.00 uur) is de operationele leiding bereikbaar en beslissingsbevoegd. Buiten kantooruren is 24/7 telefonische bereikbaarheid geborgd voor calamiteiten, met een escalatieprocedure die binnen 30 minuten leidt tot actie. Inrichting bij start dienstverlening Uiterlijk bij contractondertekening legt Opdrachtnemer vast: • Hoe de regionale aanwezigheid is ingericht; • welke medewerkers verantwoordelijk zijn voor de operationele aansturing; • hoe de responstijden worden gehaald, inclusief een mobiliteits- en bereikbaarheidsplan;

	• de escalatieprocedure bij incidenten. Deze informatie wordt door ons beoordeeld en moet zijn goedgekeurd vóór de start van de dienstverlening.
--	---

Eisen schoonmaakonderhoud

Eis 7	<i>Reinheids- en kwaliteitseisen</i> Opdrachtnemer maakt alle ruimten resultaatgericht schoon, waarbij de resultaatsverplichting alle aanwezige elementen, ook de vloeren, betreft. <i>Toelichting</i> Bijlage F zijn de reinheids- en kwaliteitseisen gedefinieerd.
Eis 8	<i>Kwaliteitsbewaking</i> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteitsbewaking van de uitgevoerde werkzaamheden. <i>Toelichting</i> Opdrachtgever behoudt het recht om de kwaliteit van het schoonmaakonderhoud te laten toetsen door een door Opdrachtgever gecontracteerde onafhankelijke derde partij. Opdrachtgever laat deze partij tenminste 1x per jaar een VSR-KMS meting uitvoeren. Deze kwaliteitsmetingen worden uitgevoerd vanaf de vierde maand na ingangsdatum contract. Daarnaast voert Opdrachtnemer zelf tenminste één keer per jaar een interne VSR-KMS meting uit. Voor het uitvoeren van een VSR-KMS meting is de aanwezigheid van een actueel werkrooster, en ook een actuele planning van de laagfrequente werkzaamheden vereist. De rapportages van alle interne- en externe kwaliteitscontroles worden door Opdrachtnemer ter beschikking gesteld in een online portal.
Eis 9	<i>Uitvoering van de werkzaamheden</i> Opdrachtnemer stemt de uitvoering van de werkzaamheden af op de bedrijfsvoering van Deelnemer en het primaire proces van de betreffende locatie, zodat de continuïteit en veiligheid van het primaire proces niet worden verstoord. <i>Toelichting</i> Tijdens de implementatie vindt per locatie afstemming plaats.
Eis 10	<i>Inzamelen afval</i> Opdrachtnemer verzamelt afval, waarbij Deelnemer vier verschillende afvalstromen scheidt: • restafval; • plastic; • gft; • papier (wordt ingezameld in papierpakken per kantoor). Opdrachtnemer verzamelt deze stromen in tijdens de uitvoering van het schoonmaakonderhoud. De verzamelcontainers voor deze afvalstromen zijn bij elk gebouw of op een afvalverzamelpunt op de locatie geplaatst. Opdrachtnemer deponeert het ingezamelde afval in de hiervoor bestemde afvalcontainers. De afvalverzamelpunten zijn centraal opgesteld in de gebouwen en op de terreinen. Er zijn geen afvalverzamelpunten in de kantoorruimtes.

Eis 11	<i>Protocollen en werkinstructies</i> Opdrachtnemer voert werkzaamheden uit conform verschillende protocollen en werkinstructies. <i>Toelichting</i> Een aantal protocollen en werkinstructies zijn opgenomen in de bijlage reinheidseisen (Bijlage F). Daarnaast schrijft Opdrachtgever twee protocollen voor waarbij Opdrachtnemer de verplichting heeft zorg te dragen voor een juiste opvolging hiervan door zijn medewerkers. Onderstaande protocollen zijn vastgesteld door Opdrachtgever: 1. WI 451: protocol voor de ruimtecategorie zorg gerelateerde ruimten. Dit protocol is opgenomen in de reinheidseisen (Bijlage F). 2. WI 150 – Werkinstructie Hygiëne en infectiepreventie. Deze werkinstructie heeft betrekking op alle gebouwen die zorg gerelateerde ruimten bevatten (Bijlage G). Daarnaast is Opdrachtnemer verplicht om vanuit wet- en regelgeving en vanuit het arbeidsconvenant van de CAO schoonmaak- en glazenwassersbedrijf zorg te dragen voor de veiligheid van zijn medewerkers door het opstellen van eigen werkinstructies/protocollen. Daarnaast ziet Opdrachtnemer toe op naleving hiervan en draagt zorg voor opleiding/training voor de betreffende medewerkers. In ieder geval, maar niet uitsluitende, onderstaande werkinstructies worden opgesteld door Opdrachtnemer ofwel gehanteerd: 1. Reiniging en desinfectie en isolatiekamers; 2. Verwijderen lichaamseigen vloeistoffen; 3. Protocol prikaccidenten (Arbo convenant).
Eis 12	<i>Reinigen laboratoriumruimten met DNA-onderzoek</i> Indien Opdrachtnemer in de toekomst schoonmaakwerkzaamheden uitvoert in laboratoriumruimten op Defensielocaties waar DNA-onderzoek plaatsvindt, borgt Opdrachtnemer dat de medewerkers die deze ruimten reinigen eenmalig hun DNA afstaan aan het betreffende laboratorium. <i>Toelichting</i> Deze eis geldt uitsluitend voor medewerkers die daadwerkelijk worden ingezet in laboratoriumruimten waar DNA-onderzoek wordt uitgevoerd. Het afstaan van DNA is bedoeld om contaminatie van onderzoeksresultaten te voorkomen. De wijze van afname en verwerking van het DNA vindt plaats conform de geldende wet- en regelgeving en de interne procedures van Deelnemer.

Eisen reinigen raambekleding

Eis 13	<i>Frequentie</i> Opdrachtnemer reinigt de raambekleding als volgt: • lamellen: eens per 2 jaar (alleen reinigen); • vitrage, gordijnen, overgordijnen en andere veel voorkomende raamstoffering: eens per 2 jaar reinigen en eventueel brandwerend impregneren zodanig dat de certificaten niet expireren. <i>Toelichting</i> Het reinigingsproces bevat het afhalen van de raambekleding op locatie, het reinigen, het retourneren van de raambekleding en weer terug ophangen van de raambekleding. Opdrachtnemer impregneert alleen als de betreffende raamstoffering dit vereist conform bouwbesluit 2012 (hoofdstuk 7, artikel 4). Na de impregneerwerkzaamheden voldoet de raambekleding aan relevante wet- en regelgeving.
--------	--

	In het kader van het project VDL (verbetering Defensie Legering) hangt Opdrachtnemer in gerevitaliseerde en nieuwbouwpanden in de legeringskamers nieuwe gordijnen op die geen impregnering vereisen.
Eis 14	<i>Planning</i> Opdrachtnemer houdt zich aan de volgende eisen voor de planning: • Opdrachtnemer levert jaarlijks, uiterlijk op 1 december, een digitale planning reinigen en impregneren raambekleding aan bij Deelnemer (Hoofd Ondersteuning van de locatie) voor de aankomende 2 jaar; • in deze planning is herleidbaar wanneer de verschillende gebouwen per locatie worden onderhouden en wat de geplande doorlooptijd per gebouw is; • Opdrachtgever beoordeelt de planning reinigen en impregneren uiterlijk 20 werkdagen na ontvangst en koppelt deze beoordeling aan Opdrachtnemer terug; • Wanneer de planning reinigen raambekleding niet akkoord is geeft Opdrachtgever aan wat er gewijzigd moet worden, Opdrachtnemer past deze aan en biedt deze binnen 5 werkdagen opnieuw aan; • Opdrachtnemer maakt minimaal 2 weken voorafgaand aan de werkzaamheden een afspraak over de exacte data en tijdstippen van de uitvoering en de oplevering van werkzaamheden; • afwijken van de planning is mogelijk in overleg en Opdrachtgever moet hiermee akkoord gaan; • de afstemming op de locatie vindt plaats met Opdrachtgever.
Eis 15	<i>Onderhoud gedurende het reinigingsproces</i> Opdrachtnemer voert gelijktijdig met het reinigingsproces ook kleine reparaties (onderhoud) uit. <i>Toelichting</i> Kleine reparaties omvat het bijplaatsen of vervangen van runners of gordijnhaken, reparatie van het bedieningsmechanisme en eventueel het repareren van de stof.
Eis 16	<i>Doorlooptijd</i> Opdrachtnemer zorgt dat het reinigen en impregneerproces in maximaal één kalenderdag wordt uitgevoerd. <i>Toelichting</i> Bij een legeringsgebouw is de uitvoering dezelfde dag tijdens kantooruren, per gebouw, per locatie van toepassing.
Eis 17	<i>Certificaten</i> Opdrachtnemer geeft na uitvoering impregneerwerkzaamheden een, door de Inspectie Leefomgeving en Transport, goedgekeurd certificaat op ruimteniveau af voor de desbetreffende raambekleding. <i>Toelichting</i> Opdrachtnemer vermeld op het certificaat het ruimtenummer en maakt deze certificaten binnen 10 werkdagen na uitvoering zowel fysiek als in het online portal beschikbaar. Het fysieke certificaat overhandigt Opdrachtnemer bij aflevering aan Opdrachtgevers lokale contactpersoon. De digitale certificaten stelt Opdrachtnemer beschikbaar in een online omgeving.

Eisen voor werkzaamheden op afroep

Eis 18	<i>Afroepwerkzaamheden</i> Opdrachtnemer voert, naast de standaard resultaatverplichting, afroepwerkzaamheden uit op verzoek van Opdrachtgever.
--------	---

	<i>Toelichting</i> De afroepwerkzaamheden betreffen extra en aanvullend af te roepen werkzaamheden en moeten voldoen aan de reinheidseisen (Bijlage F). Deze afroepwerkzaamheden levert Opdrachtnemer tijdens reguliere kantoortijden en in de avonden, weekenden, feestdagen, evenementen en bij calamiteiten. Opdrachtnemer voert de afroepwerkzaamheden alleen uit na schriftelijk verzoek van Opdrachtgever. Wanneer er sprake is van calamiteiten roept Opdrachtgever deze telefonisch af. In het geval dat legionella preventie wordt afgeroepen is de instructie zoals opgenomen in de reinheidseisen (Bijlage F) van toepassing.
Eis 19	<i>Eisen afroepwerkzaamheden</i> Opdrachtnemer houdt zich aan de volgende eisen voor het afroepen van de afroepwerkzaamheden: • Opdrachtnemer biedt binnen 5 werkdagen, na ontvangst van de aanvraag van Opdrachtgever, een offerte aan; • na akkoord op de offerte wordt binnen 3 werkdagen de opdracht ingepland; • binnen 10 werkdagen voert Opdrachtnemer de werkzaamheden uit, afwijkingen hierin zijn uitsluitend toegestaan in overleg en na schriftelijke toestemming van Opdrachtgever. <i>Toelichting</i> Na definitieve gunning worden in overleg aanvullende afspraken gemaakt.
Eis 20	<i>Uitvoering en oplevering</i> Opdrachtnemer houdt zich aan de volgende eisen voor de uitvoering en oplevering: • de kwaliteit van uw uitgevoerde werkzaamheden voldoet aan de reinheidseisen (Bijlage F); • de uitvoering van de werkzaamheden vindt plaats in een aaneengesloten periode; • wanneer door externe factoren (zoals bijvoorbeeld technische storingen en sluiting van een gebouw) werkzaamheden niet kan uitgevoerd kunnen worden meldt Opdrachtnemer dit schriftelijk bij Opdrachtgever; • na afronding van werkzaamheden worden deze opgeleverd aan Opdrachtgever; • wanneer bij beoordeling door Opdrachtgever blijkt dat delen niet, of niet juist, zijn gereinigd dan moet Opdrachtnemer dit uiterlijk de volgende werkdag corrigeren. Dit wordt herhaald tot Opdrachtgever akkoord gaat met de kwaliteit van de uitgevoerde werkzaamheden op basis van de reinheidseisen; • Opdrachtnemer stelt na het afronden van de werkzaamheden een (digitale) werkbon op, op ruimteniveau, waarop het volgende vermeld staat vermeld: plaats van uitvoering, omschrijving van de werkzaamheden, de afgesproken beurtprijs (regie) of gewerkte uren en uurtarief (afroep), de naam van de uitvoerende en het tijdstip van uitvoeren; • wanneer Opdrachtgever akkoord is wordt deze (digitale) werkbon van naam en handtekening Opdrachtgever voorzien.
Eis 21	<i>Calamiteitenprocedure</i> Opdrachtnemer is voor calamiteiten 24/7 telefonisch bereikbaar. <i>Toelichting</i> Na een melding is Opdrachtnemer binnen één uur aanwezig en kan direct operationeel begonnen worden met de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtgever bepaalt wanneer het om een calamiteit gaat.

Eis 22	<i>Incidentenreiniging</i> Opdrachtnemer voert incidentenreiniging (het reinigen na incidenten met lichaamseigen (vloei)stoffen), waarbij Opdrachtgever de volgende eisen hanteert: • Opdrachtnemer is 24/7 telefonisch bereikbaar voor het uitvoeren van deze werkzaamheden; • Opdrachtnemer is binnen 2 uur, na ontvangst van de melding, ter plaatse om met de werkzaamheden te beginnen (de aanrijtijd van maximaal 2 uur geldt op alle momenten, dus zowel binnen als buiten reguliere kantoortijden); • Opdrachtnemer neemt te allen tijde de veiligheid in acht, bij de uitvoer van de werkzaamheden draagt uw personeel de noodzakelijke en juiste persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM). Op generlei wijze mag uw personeel in contact komen met lichaamseigen vloeistoffen vanwege mogelijk besmettingsgevaar; • in geval van desinfectie voert Opdrachtnemer deze uit met behulp van de hiervoor geaccrediteerde desinfectiemiddelen. <i>Toelichting</i> Op alle locaties kan sprake van zijn incidenten reiniging. Als de incidentenreiniging plaats moet vinden in arrestantencellen, in ruimten in de nabijheid van deze cellen en in de arrestantenauto zal incidentenreiniging worden uitgevraagd via de calamiteitendienst. Opdrachtnemer is verplicht voor uitvoering van de werkzaamheden een werkinstructie op te stellen voor zijn medewerkers en ziet toe op naleving hiervan en draagt zorg voor een opleiding/training voor de betreffende medewerkers. Opdrachtgever bepaalt wanneer het een incident betreft.
--------	--

Eisen voor overige aspecten van de dienstverlening

Eis 23	<i>Algemene eisen Online portal</i> Opdrachtnemer stelt een online portal beschikbaar met een actueel en up-to-date overzicht van alle gevraagde informatie. <i>Toelichting</i> Opdrachtgever kan inloggen en hier direct de laatste informatie uit halen. Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan het online portal: • Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het online portal; • Opdrachtnemer borgt dat het online portal 98% van de tijd bereikbaar is; • Opdrachtnemer stelt een helpdesk beschikbaar welke van 08:00 tot 18:00 bereikbaar is op werkdagen voor vragen en ondersteuning; • Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever binnen 1 uur op de hoogte wanneer er storingen zijn; • Opdrachtnemer lost reguliere storingen binnen 2 werkdagen op; • Opdrachtnemer stelt het online portal gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst beschikbaar; • Indien van toepassing: wanneer Opdrachtnemer bij gunning niet beschikt over een online portal stelt Opdrachtnemer deze uiterlijk binnen de implementatietermijn van drie (3) maanden aan Opdrachtgever beschikbaar, deze voldoet aan alle gestelde eisen; • Opdrachtnemer voorziet Opdrachtgever van persoonlijke accounts bestaande uit een inlognaam en wachtwoord; • wanneer Opdrachtnemer aanvragen ontvangt anders dan via uw contactpersoon verifieert Opdrachtnemer dit eerst bij uw contactpersoon; • Opdrachtnemer stelt geen limiet aan het aantal accounts. Wanneer Opdrachtnemer het online portal vervangt zorgt Opdrachtnemer ervoor dat deze aan de gestelde eisen voldoen. Opdrachtnemer communiceert dit minimaal 3
--------	---

	maanden voor overgang met Opdrachtgever. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het overzetten van alle informatie.
Eis 24	<i>Inhoud online portal</i> Opdrachtnemer neemt de volgende zaken op in het online portal: • actuele calculatiemodellen inclusief ruimtestaten met mutatie overzicht; • gespreksverslagen; • interne en externe rapportages VSR-KMS; • dks-rapportages; • logboek functie met klachten- complimenten en gesignaleerde verstoringen (beschikbaar voor schoonmaakmedewerkers en controlerende partijen); • product- informatiebladen en veiligheidsbladen; • actueel overzicht Schorsingen (status aanvragen, expiratedata); • actueel overzicht raambekleding (aantal m², certificaten incl. vervaldatum geldigheid); • rapportages werkdrukmetingen; • actueel overzicht afroepwerkzaamheden (status proces en financieel); • rapportages jaarlijkse belevingsonderzoeken locatiepopulatie. <i>Toelichting</i> Mutaties in calculatiemodellen worden binnen 5 werkdagen door Opdrachtnemer verwerkt. De inhoud van het online portal wordt door Opdrachtnemer confidentieel behandeld en niet met derden gedeeld. De informatie is intellectueel eigendom van Opdrachtgever.
Eis 25	<i>Ontwikkelingen vastgoed</i> Opdrachtnemer is op de hoogte en gaat akkoord dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst locaties worden toegevoegd of verwijderd als gevolg van het huisvestingsbeleid van Opdrachtgever. <i>Toelichting</i> Opdrachtgever informeert Opdrachtnemer zo spoedig mogelijk nadat er voldoende duidelijkheid is over het toevoegen of verwijderen van locaties. Opdrachtgever streeft ernaar dit uiterlijk binnen zes maanden na het bekend worden van deze ontwikkeling te doen.
Eis 26	<i>Geen afnameverplichting</i> Opdrachtnemer gaat akkoord dat er geen verplichting voor Opdrachtgever is tot het afnemen van een vooraf vastgesteld aantal m² dienstverlening. <i>Toelichting</i> Aan het aantal vierkante meters, dan wel frequenties voor dienstverlening kunnen geen rechten worden ontleend.
Eis 27	<i>Verspreiding sanitaire supplies</i> Opdrachtnemer is, naast het (aan)vullen van de sanitaire dispensers, ook verantwoordelijk voor de verspreiding van de sanitaire supplies, desinfectiezuilen, batterijen desinfectiezuilen en batterijen luchtverfrissers op locatie. <i>Toelichting</i> Opdrachtnemer verspreid vanuit een centraal magazijn op locatie de sanitaire supplies naar verschillende gebouwen en werkkasten op de locatie. Onze locaties verschillen van grootte. De gemiddelde verplaatsingstijd voor het verspreiden van de sanitaire supplies is 5 tot 10 minuten. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorraadbeheer en het interne vervoer op locatie.

	Opdrachtgever koopt de sanitaire supplies, zoals handzeep, toiletpapier, luchtverfrisser en papieren handdoeken, zelf in bij een derde partij. Deze sanitaire supplies worden per locatie centraal opgeslagen. Een reële termijn van veertien werkdagen geldt tussen het moment waarop Opdrachtgever de sanitaire supplies bestelt en het moment waarop deze supplies beschikbaar zijn op locatie om door Opdrachtnemer te worden opgehaald en verspreid. Deze termijn valt buiten de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Vanaf het moment dat de sanitaire supplies beschikbaar zijn op locatie, is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het ophalen, beheren en verspreiden van deze supplies binnen de locatie.
Eis 28	<i>Gebruik van vuilniszakken</i> Opdrachtnemer verspreid, vanuit een centraal magazijn, de vuilniszakken naar verschillende gebouwen en werkkasten op de locatie. <i>Toelichting</i> Opdrachtgever stelt kosteloos specifieke vuilniszakken ter beschikking voor de diverse vuilnisbakken op de locaties. Dit betreft de volgende kleuren voor het inzamelen van kantoorafval via inzamelunits: • gft – Groen; • kunststof – Oranje; • restafval – Grijs (regulier). Opdrachtgever koopt deze in bij een derde partij en deze worden per locatie centraal opgeslagen. Opdrachtnemer is hierbij zelf verantwoordelijk voor het voorraadbeheer. Een reële levertermijn is 14 werkdagen vanaf het moment van bestellen tot het ophalen bij Opdrachtgever.
Eis 29	<i>Werktijden</i> Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit op werkdagen tussen 06.00 uur en 18.00 uur en gaat akkoord dat op aangeven van Opdrachtgever van deze werktijden kan worden geweken. Werkzaamheden die plaatsvinden buiten deze tijden, zoals in de avonduren, weekenden en op feestdagen, worden uitgevoerd tegen de daarvoor geldende tarieven zoals opgenomen in het prijsopgaveformulier (Bijlage 3). <i>Toelichting</i> Voor een aantal locaties, waaronder locaties met een 7 dagen per week openstelling, dient het algemeen schoonmaakonderhoud ook buiten reguliere werktijden en op alle dagen van de week, inclusief feestdagen, te worden uitgevoerd. De bijbehorende tarieven voor werkzaamheden buiten reguliere werktijden worden door Opdrachtnemer opgegeven in het prijsopgaveformulier (Bijlage 3) en maken onderdeel uit van de inschrijving. Werkzaamheden buiten de regulier werktijden komen alleen voor vergoeding in aanmerking indien Deelnemer dit heeft aangevraagd.
Eis 30	<i>Schietbanen</i> Opdrachtnemer reinigt alle schietbanen, zoals opgenomen in de calculatie conform het protocol schietbanen..

	<i>Toelichting</i> Deze ruimten zijn in de ruimtestaten van het prijsopgaveformulier opgenomen als: schietbanen, schietruimten en schiethal. Hiervoor beschikt Opdrachtnemer over de juiste reinigingsmaterialen en machines.
--	---

Eisen voor personeel en veiligheid

Eis 31	ABDO Opdrachtnemer dient te voldoen, en zich als dienstverlener per opdracht te laten certificeren, voor de ABDO 2019 op de eisen 'bestuur en organisatie' (hoofdstuk 1) en 'personeel' (hoofdstuk 2) (zie hoofdstuk 2.12 BD). <i>Toelichting</i> Het hoofdstuk 'personeel' (ABDO) is daarnaast ook van toepassing op uw personeel. Dit hoofdstuk regelt de screening en stelt uiteenlopende eisen welke afhankelijk zijn van het beveiligingsniveau. In sommige gevallen is een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) voldoende, in andere gevallen is er een veiligheidsonderzoek nodig waarmee een Verklaring van Geen Bezwaar (VGB) wordt afgegeven.
Eis 32	Toegangsvereisten Opdrachtnemer conformeert zich volledig aan de bepalingen en procedures zoals opgenomen in de bijlage Toegangsregeling (Bijlage O en P). 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. Opdrachtnemer is verplicht de vereiste gegevens van zijn personeel bij te houden in een administratie. Deze administratie moet actueel en compleet zijn en blijven. Opdrachtnemer stelt één keer per jaar een compliance verklaring op waarin hij verklaart dat het personeel voldoet aan de toegangsvereisten. Deze compliance verklaring ondertekent Opdrachtnemer en is onderdeel van de managementrapportage. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om de naleving van de toegangsvereisten te toetsen. Opdrachtnemer werkt hier volledig aan mee. Als een nieuwe versie beschikbaar is, dan is te allen tijde de laatste versie van kracht.
Eis 33	Defensiepas Opdrachtnemer zorgt dat het personeel op locatie zichtbaar de Defensiepas draagt en handelt naar het 'Handboek en gebruikersvoorwaarden Defensiepas' (Bijlage M). <i>Toelichting</i> Bij het voldoen aan de toegangsvereisten krijgt personeel van Opdrachtnemer op naam een Defensiepas type 4 (een Defensiepas voor externe personeel) tot zijn of haar beschikking. Wanneer personeel van Opdrachtnemer toegang krijgt tot een locatie met een hoger beveiligingsniveau is het noodzakelijk naast de VOG een bijpassende VGB te overleggen.
Eis 34	Begeleidingscertificaat Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat er per locatie 1 medewerker in bezit is van een begeleidingscertificaat verstrekt door Opdrachtgever zodat het mogelijk is om personeel op de betreffende Defensielocatie te begeleiden als dit noodzakelijk is.

Eis 35	<i>Werkdrukmeting en MTO</i> Opdrachtnemer voert jaarlijks 1x een representatieve werkdrukmeting en 1x Medewerkers tevredenheidsonderzoek uit en deelt de resultaten hiervan met Opdrachtgever.
Eis 36	<i>Huisreglementen en veiligheid</i> Opdrachtnemer houdt zich aan de volgende eisen met betrekking tot de huisreglementen en veiligheid: • Opdrachtnemer conformeert zich aan de op locatie geldende huisreglementen; • Opdrachtnemer meldt een onveilige situatie op locatie direct aan uw 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.
Eis 37	<i>Werkkleding</i> Opdrachtnemer houdt zich aan de volgende eisen voor de werkkleding van het personeel: • personeel draagt tijdens de werkzaamheden zowel binnen als buiten herkenbare, uniforme en schone bedrijfskleding waardoor zij herkenbaar zijn; • personeel draagt geen gezicht bedekkende kleding en/of accessoires; • personeel draagt geen caps en muziekspelers; • wanneer personeel geen bedrijfskleding draagt is Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon direct de toegang tot de locatie(s) te ontfeggen; • het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor noodzakelijke doeleinden. Bij sommige klanten/opdrachtgevers is het niet toegestaan mobiele apparaten bij u te dragen. Bij twijfel raadpleeg altijd de facilitaire dienst ter plaatse en houd u aan de voorschriften.
Eis 38	<i>Taal</i> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat het personeel dat werkzaamheden op locatie uitvoert, de Nederlandse en/of Engelse taal op benodigd niveau beheerst voor de uitvoering van de schoonmaakwerkzaamheden. Voor leidinggevende functies geldt: u spreekt, schrijft en begrijpt Nederlands.
Eis 39	<i>Deskundigheid</i> Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam en opgeleid personeel in.
Eis 40	<i>Opleiding</i> Opdrachtnemer houdt zich aan de volgende opleidingseisen voor personeel: • personeel dat Opdrachtnemer inzet heeft binnen 12 maanden na ingang van de Overeenkomst tenminste het RAS diploma basismodule algemene schoonmaak of gelijkwaardig behaald; • leidinggevend personeel (voorman/ vrouw en (ambulant) objectleider) heeft binnen 6 maanden na ingang van de Overeenkomst tenminste het RAS diploma direct leidinggevend (niveau 1) of gelijkwaardig behaald.
Eis 41	<i>Schade</i> Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van materialen, middelen en machines.

	<i>Toelichting</i> 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.
Eis 42	<i>Overige voorschriften</i> Opdrachtnemer conformeert zich aan de volgende voorschriften: • wanneer de werkzaamheden (tijdelijk) onderbroken worden bergt Opdrachtnemer de werkmaterialen veilig buiten het zicht van gebouwgebruikers op; • eten, drinken en roken is niet toegestaan tijdens uitvoering van de werkzaamheden; • technische ruimten worden niet als eetgelegenheid of pauzeruimte gebruikt; • na gebruik van pauzeruimten laat Opdrachtnemer daar geen beschermmiddelen achter en worden deze schoon achter gelaten.
Eis 43	<i>Wettelijke veiligheid-, gezondheid-, en milieuvoorschriften</i> Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit met inachtneming van alle wettelijke veiligheids-, gezondheid-, en milieuvoorschriften. <i>Toelichting</i> Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen. Hier worden geen aparte kosten voor in rekening gebracht.
Eis 44	<i>Inzet uitzendkrachten en jeugdigen</i> Opdrachtnemer maakt slechts in uitzonderlijke gevallen, als daaraan voor de oplossing van incidentele kortstondige problemen niet valt te ontkomen, gebruik van uitzendkrachten en jeugdigen. <i>Toelichting</i> De inzet van uitzendkrachten en jeugdigen dient een redelijke afspiegeling te zijn van het totale personeelsbestand dat door Opdrachtnemer wordt ingezet voor deze Overeenkomst. Opdrachtnemer rapporteert de percentages van uitzendkrachten en jeugdigen in de managementrapportage.
Eis 45	<i>Vervanging medewerkers</i> Opdrachtnemer zorgt bij ziekte en afwezigheid van medewerkers dat deze medewerkers nog dezelfde dag worden vervangen. <i>Toelichting</i> Deelnemer wil dat bij ziekte van medewerkers (in een gebouw) het gebouw 'gewoon' volgens reinheidseisen wordt gereinigd.
Eis 46	<i>Verantwoording en naleving van veiligheidsmaatregelen</i> Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het personeel dat op de locaties wordt ingezet. <i>Toelichting</i> Hierbij stelt Opdrachtnemer Opdrachtgever op de hoogte van alle ongevallen op de locatie met verstrekking van alle ter zake doende inlichtingen.

	Wanneer Opdrachtgever constateert dat veiligheidsmaatregelen 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.
Eis 47	<i>Risico-Inventarisatie & Evaluatie (RI&E)</i> Opdrachtnemer, stelt binnen 4 weken na definitieve gunning, per gebouw een RI&E op. <i>Toelichting</i> Opdrachtnemer neemt hierbij de voorschriften zoals vermeld in 'Collectieve arbeidsovereenkomst en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwasser bedrijf' in acht. Opdrachtnemer stelt de RI&E uiterlijk drie maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst voor Opdrachtgever beschikbaar in het online portal. Opdrachtnemer zorgt te allen tijde dat Opdrachtgever beschikt over een actuele RI&E. Wijzigingen moeten tijdig bij Opdrachtgever bekend zijn.

Eisen materiaal, middelen en machines

Eis 48	<i>Productinformatie en veiligheidsinformatiebladen</i> Opdrachtnemer zorgt ervoor dat op alle locaties van alle gebruikte (schoonmaak)middelen, productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB) beschikbaar zijn. <i>Toelichting</i> De VIB zijn op locatie in hardcopy aanwezig in de werkkast en digitaal via het online portal.
Eis 49	Opdrachtnemer zorgt dat er per locatie voldoende stofzuigers met HEPA-filter beschikbaar zijn voor situaties die daar incidenteel of structureel om vragen vanuit hygiëne/ calamiteiten situaties.

Eisen contractmanagement

Eis 49	<i>Mutaties</i> Opdrachtnemer accepteert dat ruimten dan wel gebouwen gemuteerd kunnen worden. <i>Toelichting</i> Mutaties worden het gehele jaar door aangegeven en bijgehouden in de ruimtestaat. Elke mutatie wordt geaccordeerd door Opdrachtgever. Eenmaal per jaar vindt er een proces plaats voor verrekening. Opdrachtnemer levert de nieuwe ruimtestaat, inclusief de mutaties vermeld op een apart tabblad in Excel, voor 1 november aan bij Opdrachtgever. Vervolgens wordt deze ruimtestaat gecontroleerd en geaccordeerd door Opdrachtgever. Verrekening vindt plaats in het eerste kwartaal van het daaropvolgende kalenderjaar. Mutaties vinden plaats in het Excel format prijsindexatieblad zoals bijgevoegd in deze aanbesteding.
Eis 50	<i>Managementrapportage</i> Opdrachtnemer levert per Deelnemer proactief, kosteloos, correct, volledig en tijdig binnen 1 maand na afloop van een kwartaal een managementrapportage digitaal in bij zowel de tactische contractmanagers van de Deelnemers als strategisch contractmanager (CMSchoonmaak@minszw.nl).

	<i>Toelichting</i> Opdrachtnemer doet dit in een bewerkbaar Excel format. De managementrapportage bevat maximaal alle informatie horend bij alle kwartalen van het lopend contractjaar. De opzet en inhoud van de managementrapportage wordt na gunning in overleg definitief vastgesteld. Deze bestaat ten minste uit: • overzicht van de gerealiseerde omzet (uitgesplitst naar regulier, additioneel & extra) per locatie inclusief benchmark; • overzicht financiële impact van mutaties en/of schorsingen; • rapportage realisatie KPI's en Social Return (aan de hand van bijlage K) (tussen-)resultaten en onderbouwing bij het berekend resultaat; • overzicht aantal klachten (op geaggregeerd niveau per hoofdlocatie), inclusief oplossing, doorlooptijden, oorzaak en preventieve maatregelen; • Overzicht openstaande facturen > 30 dagen; • Openstaand bedrag nog te factureren (reeds geleverd/uitgevoerd); Begeleidend aan de Excel rapportage levert Opdrachtnemer per e-mail een beknopte tekstuele managementsummary aan met minimaal: • High- en lowlights; • Escalaties/ input vanuit operationele/ tactische overleggen; • Analyse over trends in de cijfers uit de rapportage. Eenmaal per jaar (uiterlijk 8 weken na afloop van een contractjaar of zoveel eerder als het strategisch overleg is gepland) verstrekt Opdrachtnemer een jaarrapportage waarin o.a. alle rapportage items plus het jaarresultaat van de KPI's worden geanalyseerd en voorzien van een toelichting. Opdrachtnemer levert gedurende de contractperiode op verzoek van de strategisch contractmanager maatwerkrapportages en levert desgewenst in overleg aanvullende informatie. Opdrachtnemer stelt deze maatwerkrapportages kosteloos ter beschikking. Opdrachtgever zal terughoudend omgaan met het uitzetten van verzoeken tot het leveren van maatwerkrapportages. Opdrachtgever kan een ingediende rapportage (incidenteel en/of bij twijfel over de inhoudelijke juistheid/kwaliteit) laten controleren door een onafhankelijke derde. Opdrachtnemer verleent hier medewerking aan. Indien de rapportage wordt afgekeurd, zijn de kosten van de inzet van de onafhankelijke derde én voor het eventueel herstel van de rapportage(s) voor rekening van Opdrachtnemer.
Eis 51	<i>Contractmanagement</i> Opdrachtnemer neemt deel aan de georganiseerde overlegvormen (communicatiematrix). <i>Toelichting</i> 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 Opdrachtgever. In Bijlage H is de communicatiematrix verder uitgewerkt. Opdrachtnemer vult deze in en gaat hier mee akkoord. Voor de overleggen op district, tactisch en strategisch niveau stelt Opdrachtnemer een vast contactpersoon aan per niveau. Opdrachtnemer plant in overleg met Deelnemer de overlegcycli in en stelt de agenda op. De agenda wordt minimaal 5 werkdagen van tevoren verspreid aan alle deelnemers door Opdrachtnemer.

	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. Alle correspondentie ten behoeve van categoriemanagement Schoonmaak Rijk levert Opdrachtnemer aan via cmschoonmaak@minszw.nl.
Eis 52	<i>Klachten- en complimentenprocedure</i> Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en complimentenprocedure, waarin de volgende aspecten zijn geborgd: • 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 afgehandeld te zijn; • 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; • 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.56. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen klachten over de kwaliteit van de uitgevoerde dienstverlening, administratieve afhandeling en overige klachten. <i>Toelichting</i> De klachtenprocedure- en complimentenprocedure wordt door Opdrachtnemer na gunning ter beschikking gesteld. Hierin zijn tenminste de volgende aspecten opgenomen: • Waar en hoe kunnen de klachten en complimenten ingediend worden? • Hoe is de klachten- en complimentenprocedure intern georganiseerd? • Hoe ziet het escalatiemodel eruit? 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. Opdrachtgever verstaat onder een compliment een uiting van waardering over een bewezen dienst, persoon of product.

Eisen milieu en mens

Eis 53	<i>Milieukeur schoonmaakproducten voor harde oppervlakken (MVI-criteriatool)</i> Opdrachtnemer zorgt dat de allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers die Opdrachtnemer gebruikt 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 oppervlakken, of gelijkwaardig.
--------	---

Eis 54	<i>Gebruik van geconcentreerde onverdunde schoonmaakmiddelen (MVI-criteriatool)</i> Opdrachtnemer zorgt dat de schoonmaakmiddelen een minimale verdunningsverhouding van 1:100 hebben, met uitzondering voor vochtige doekjes en andere voorbevochtigde producten en producten die voor het impregneren en beschermen van een mop worden gebruikt tijdens het wasproces. <i>Toelichting</i> Opdrachtnemer is in staat, wanneer Opdrachtgever dit verzoekt, om jaarlijks gegevens (commerciële naam en hoeveelheid in volume van de producten) en documentatie (inclusief relevante facturen of locatie inventarissen) aan Opdrachtgever te verstrekken waarin is aangegeven welke schoonmaakmiddelen zijn gebruikt. Voor elk product verstrekt Opdrachtnemer documentatie over de verdunningsverhouding (veiligheidsinformatiebladen, gebruiksaanwijzingen of andere relevante middelen). Wanneer een product in verschillende verdunningsverhoudingen wordt gebruikt, dan gebruikt Opdrachtnemer de meest gangbare verdunningsverhouding, zoals gestaafd met interne personeelsinstructies. Wanneer een product in verschillende verdunningsverhoudingen gebruikt kan worden, dan hanteert Opdrachtnemer de meest gangbare verdunningsverhouding, zoals gestaafd met interne personeelsinstructies. De verdunningsverhouding voor gebruiksklare producten moet als 1:1 worden aangegeven.
Eis 55	<i>Navulbare flacons (MVI-criteriatool)</i> Opdrachtnemer maakt voor schoonmaakmiddelen gebruik van navulbare flacons. <i>Toelichting</i> Navulling van deze navulbare flacons haalt Opdrachtnemer uit grootverpakkingen zoals jerrycans, cubitainers, of vergelijkbare verpakkingen. Deze dragen bij aan het verminderen van verpakkingsafval.
Eis 56	<i>Gebruik doseersystemen (MVI-criteriatool)</i> Opdrachtnemer maakt, voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksooplossing, gebruik van doseersystemen. <i>Toelichting</i> Onder doseersystemen verstaat Opdrachtgever een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt: het doseren van schoonmaakproducten. De leverancier van schoonmaakproducten dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het schoonmaakproduct in de juiste hoeveelheden wordt toegepast.
Eis 57	<i>Secundaire/tertiaire verpakking van gerecycled materiaal</i> Opdrachtnemer zorgt dat, wanneer kartonnen dozen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton bestaat <i>Toelichting</i> Wanneer niet-biobased kunststoffolie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Hierbij gaat het om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase). Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet Opdrachtnemer dit onderbouwd toelichten.

	Mogelijke bewijsmiddelen • Technische productspecificaties van de verpakkingen of andere documentatie waaruit blijkt dat aan dit criterium is voldaan. • Of gelijkwaardig.
Eis 58	<i>Verplichte toelichting op verpakingskeuze volgens Essentiële Eisen</i> Opdrachtnemer geeft een toelichting op de verpakingskeuze, waarbij Opdrachtnemer aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. <i>Toelichting</i> In de toelichting wordt ingegaan op: 1. De onderbouwing voor de verpakingskeuze. 2. De wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieuoogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader. 3. Welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen. Mogelijke bewijsmiddelen • Bewijsstuk waaruit blijkt dat de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 zijn toegepast door inschrijver en/of zijn toeleverancier. Daarmee sluit de keuze voor verpakkingen in elk geval aan bij de Essentiële Eisen. • Of document waaruit blijkt dat een passend ander/eigen beoordelingskader is toegepast. • Of gelijkwaardig.
Eis 59	<i>Social Return (zie ook Beschrijvend document, paragraaf 2.12)</i> Opdrachtnemer dient minimaal 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde tijdens de looptijd van de Overeenkomst te besteden aan een nieuw social return initiatief of een uitbreiding van een bestaand initiatief. <i>Toelichting</i> 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, hier is een nadere toelichting opgenomen. Het initiatief moet betrekking hebben op mensen uit één of meerdere van de volgende doelgroepen: • 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. Opdrachtnemer maakt na gunning een Plan van aanpak social return en dient dit uiterlijk binnen twee (2) maanden na ingangsdatum van de Overeenkomst in. In dit plan van aanpak beschrijf Opdrachtnemer hoe social return toegepast gaat worden bij de uitvoering van de Overeenkomst. Het plan van aanpak bevat in ieder geval: • 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. De Opdrachtgever keurt het Plan goed of vraagt om een verbetering. Na akkoord op uw Plan van aanpak, bent u verplicht om binnen twee (2) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde Plan van aanpak. Dit goedgekeurde plan van aanpak wordt een onderdeel van de Overeenkomst. U rapporteert inhoudelijk onder andere in een door Opdrachtgever beschikbaar gesteld systeem, momenteel is dit Wizzr. De voortgang wordt minimaal jaarlijks besproken tijdens het strategisch overleg.
--	--

Eisen facturatie

Eis 60	<i>Facturatie</i> Opdrachtnemer houdt zich aan de volgende eisen voor de facturatie: • Betaling op basis van de ruimtestaat reguliere schoonmaak vindt automatisch 1x per maand plaats en omvat elke maand een vast bedrag. Dit bedrag is het totaal van de vaste werkzaamheden per jaar, gedeeld door 12 maanden; • in het eerste kwartaal van het nieuwe jaar wordt, op basis van werkelijke afname bepaald of sprake is van een bijbetaling door Opdrachtgever of een terugbetaling door de Opdrachtnemer; • facturatie vindt plaats middels e-facturatie (Bijlage L); • extra opdrachten worden separaat gefactureerd; • de factuurdetails zijn transparant, gespecificeerd en herleidbaar naar de uitgevraagde diensten; • Opdrachtnemer factureert uiterlijk 1 jaar na het eerste tijdstip waarop Opdrachtnemer dit had mogen doen, wanneer Opdrachtnemer later dan 1 jaar factureert vervalt de aanspraak op vergoeding.
Eis 61	<i>Facturen</i> Opdrachtnemer houdt zich voor Defensie aan de factuureisen van Opdrachtgever (Bijlage L), waarbij facturen die hier niet aan voldoen, niet in behandeling worden genomen. RVB hanteert een eigen factuurstroom.
Eis 62	<i>Indexatie</i> De tarieven worden maximaal éénmaal per jaar – voor het eerst per 1 januari 2027 – bijgesteld, zowel opwaarts als neerwaarts, voor maximaal 12 opeenvolgende maanden. <i>Toelichting</i> Voor deze Overeenkomst is het CBS-indexcijfer voor CAO- lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (SBI 2008 812 Schoonmaakbedrijven), inclusief bijzondere beloning, prijsindex 2010=100', eerst-gepubliceerde cijfer van toepassing, waarbij de peilmaand augustus is.

	<i>Berekening</i> De indexatie wordt berekend aan de hand van onderstaande formule: $\text{max. perc.} = \frac{\text{indexcijfer (nieuwe maand huidig jaar)} - \text{oude maand voorgaand jaar}}{\text{indexcijfer oude maand voorgaand jaar}} * 100\%$ <i>Werkwijze</i> Categoriemanagement Schoonmaak Rijk verstuurt jaarlijks in oktober per e-mail de berekening van het indexatiepercentage voor het komende jaar naar Opdrachtnemer. Het uiteindelijke indexatiepercentage wordt afgerond op 1 decimaal. 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. Opdrachtnemer stuurt binnen 10 werkdagen het aangepaste prijsblad (in MsExcel of vergelijkbaar) retour waarbij het indexatiepercentage op een herleidbare manier is verwerkt. In dit aangepaste model worden tarieven afgerond op 2 decimalen. De prijsaanpassingen worden pas geëffectueerd na schriftelijke goedkeuring door Categoriemanagement Schoonmaak Rijk. 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 ervoor kiezen om het prijsblad eenzijdig aan te passen. Indexering tussentijds of achteraf van voorgaande jaren is niet mogelijk.
--	--

Wanneer er hierboven sprake is van een "Inschrijver" gaat het om aanbestedingseisen (aanbestedingsfase), terwijl het bij "Opdrachtnemer" gaat om uitvoeringseisen (contractfase).

Als u als Inschrijver niet voldoet aan een of meerdere eisen of de Eisen en voorwaarden in de opdrachtbeschrijving, dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

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 uw Inschrijving ongeldig en sluiten wij u uit van verdere deelname aan de Aanbesteding.

2. 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 het Programma van Eisen.