



Programma van Eisen

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage B

Schoonmaakdienstverlening, glasbewassing en overige diensten

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor het

Ministerie van Buitenlandse Zaken

Ambassade Brussel

Datum	18 maart 2026
Kenmerk	201865003.001.134
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 dienstverlening en uitvoering

Eis 1	U ontvangt maandelijks een vergoeding voor het reguliere en het periodieke schoonmaakonderhoud volgens uw Inschrijving (Bijlage 3 Prijsopgaveformulier).
Eis 2	U ontvangt na afronding (per beurt) een vergoeding voor de glasbewassing en overige laagfrequente werkzaamheden volgens uw Inschrijving (Bijlage 3 Prijsopgaveformulier tabblad 1. Contractblad rijen 6 t/m 9).
Eis 3	Het volume van de opdracht kan fluctueren, alsmede de bezettingsgraad van de werkplekken op de locatie. U conformeert zich hier volledig en zonder voorbehoud aan.
Eis 4	Indien het aantal m ² van de locatie, in de loop van de Overeenkomst, minder dan wel meer wordt, heeft dit geen invloed op de (totale) schoonmaakkprijs, tenzij het aantal m ² van de locatie met meer dan 2% gedaald resp. gestegen is. In dat geval vindt volledige verrekening plaats op basis van de in de bijlage prijzenblad opgegeven verrekenprijzen.
Eis 5	Uw Inschrijving bevat de tarieven voor 'afroep' werkzaamheden. Deze werkzaamheden mag u verrichten na afstemming met opdrachtgever. Deze tarieven gelden voor aanvullende werkzaamheden (bijvoorbeeld na extra vervuiling, verbouwing dan wel onderhoud van ruimten welke niet in de reguliere Overeenkomst zijn opgenomen zoals dieptereiniging van de keukens, machinaal reinigen van de tapijten, wanden en plafonds).
Eis 6	U houdt bij uitvoering van de werkzaamheden rekening met de bedrijfsvoering en het primaire proces van de locatie. Na gunning vindt afstemming op locatie plaats.
Eis 7	U bent verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op u verhaald. U hebt de plicht om schade gesignaleerd door uw medewerkers, dan wel veroorzaakt door medewerkers van opdrachtgever, per eerste gelegenheid te melden aan de opdrachtgever.
Eis 8	Het periodiek vloeronderhoud is in uw inschrijving opgenomen. Dit is in de prijsstelling inbegrepen.
Eis 9	U werkt volgens de op de locatie geldende huisregels van opdrachtgever. Bij gunning worden de huisregels overhandigd.
Eis 10	Aan het einde van uw contractperiode zal op verzoek en kosten van Opdrachtgever door een onafhankelijke partij een "0-meting" worden uitgevoerd. Indien de kwaliteit aan het eind van de contractperiode niet voldoet aan het overeengekomen niveau zal Opdrachtgever u in de gelegenheid stellen de herstelwerkzaamheden voor het einde van de contractperiode uit te voeren. Indien de herstelwerkzaamheden niet of onvoldoende door u zijn uitgevoerd zal Opdrachtgever, op kosten van u, de herstelwerkzaamheden door derden laten uitvoeren.

Eis 11	U gaat er mee akkoord dat Opdrachtgever geen verplichtingen heeft tot het afnemen van een bepaald aantal vierkante meters m ² (schoonmaak en glasbewassing) dienstverlening. Aan het in dit Beschrijvend document of toegevoegde bijlagen genoemd aantal vierkante meters, c.q. frequenties voor dienstverlening kunnen geen rechten worden ontleend.
Eis 12	Er is sprake van een klacht als een onvolkomenheid wordt geconstateerd in de gevraagde schoonmaakdienstverlening. U dient de klacht binnen een tijdsperiode van maximaal 24 uur (of eerder waar de klacht extreem spoedeisend is), binnen de gestelde tijden na ontvangst van de melding, te verhelpen. De kwaliteit dient minimaal gelijk te zijn aan de reinheidseisen. Indien bij het oplossen van een klacht geluidsoverlast kan optreden dienen deze werkzaamheden in overleg met opdrachtgever ingepland te worden. Eventuele kosten zijn voor uw rekening.
Eis 13	U bent zich ervan bewust en gaat er mee akkoord dat op erkende nationale feestdagen niet wordt schoongemaakt. Het gemiddelde aantal werkdagen per jaar is 255. De Opdrachtgever kan maximaal 3 werkdagen op jaarbasis aanwijzen als niet-werkdagen of verplichte Atv-dagen. Op deze dagen is het kantoor niet geopend.
Eis 14	De werkzaamheden worden uitgevoerd tussen 06.45 uur en 16.30 uur. U bepaalt zelf de inzet van mensen en de definitieve werktijden, met als voorwaarde een minimale verstoring van het primaire proces en in sommige gevallen geen verstoring van het primaire proces. De schoonmaakmedewerkers dienen gelijktijdig te starten en eindigen.
Eis 15	U draagt zorg voor de aankoop, levering, stokbeheer en dagelijkse aanvulling van de sanitaire verbruiksartikelen in de dispensers (in de toiletten, keuken en pantry's). De prijs van de sanitaire artikelen moet in uw inschrijving zijn verdisconteerd.
Eis 16	U bent zich ervan bewust en gaat er mee akkoord dat opdrachtgever, in overleg met u, op elk moment tijdens de uitvoering van de overeenkomst wijzigingen in de reinheidseisen kan doorvoeren. De financiële consequenties zullen verrekend worden.
Eis 17	Werkzaamheden als bijvoorbeeld vloeronderhoud en glasbewassing op de Trierstraat 31-35 worden uiterlijk drie (3) weken vooraf door u kenbaar gemaakt aan de Contactpersoon Facilitaire Bedrijfsvoering. De glasbewassing bij de residenties worden uiterlijk 1 maand van tevoren door uw bevestigd volgens jaarplanning aan de Contactpersoon Facilitaire Bedrijfsvoering.
Eis 18	U dient de voorraad van uw materialen, middelen en machines zodanig te beheren dat de uitvoering van het schoonmaakproces niet door een tekort aan voorraad of ondeugdelijke materialen/machines stagneert. Op de locatie van opdrachtgever dienen productinformatie- en veiligheidsbladen aanwezig te zijn. Opslagruimte wordt door opdrachtgever ter beschikking gesteld (en wordt netjes door u schoongehouden).
Eis 19	U dient een wasmachine te plaatsen in uw schoonmaakruimte om uw schoonmaakdoeken te kunnen wassen.
Eis 20	U dient op afroep desinfecterende schoonmaakdoekjes te leveren, zodat medewerkers toetsenborden, telefoons e.d. kunnen reinigen, zonder dat dit conflicteert met de schoonmaakqualiteit als deze gebruikt worden op het plaatwerk zoals bureau (i.v.m. wisselende gebruikers en hygiëne). De prijs moet in uw inschrijving zijn verdisconteerd.

Eis 21	U stelt na gunning een jaarplanning van de periodieke werkzaamheden op waarop tevens de voortgang wordt bijgehouden c.q. aangegeven. De periodieke jaarplanning wordt gedurende de eerste contractmaand door u aan opdrachtgever verstrekt. Jaarlijks dient u deze planning te vernieuwen en aan opdrachtgever te verstrekken. Wanneer periodieke werkzaamheden (deels) niet kunnen worden uitgevoerd, dan noteert en meld u dat gelijk aan opdrachtgever.
Eis 22	De Belgische Arbowet dient onverkort door u gehanteerd te worden.
Eis 23	Het is voor uw werknemers verboden om tijdens de werkzaamheden te bellen met een telefoon van Opdrachtgever.
Eis 24	Onder 'vlek verwijderen' van tapijt wordt bedoeld: 'het met een neutrale reiniger nat verwijderen van aangehecht vuil'. Indien het vuil zich door deze methode niet laat verwijderen dient hiervan een aantekening gemaakt te worden in het logboek.
Eis 25	De opzichter dient een opleiding parketonderhoud te volgen. Opdrachtgever laat de parketvloeren met regelmaat extra onderhouden. U zorgt voor het toestel en materialen. Opdrachtgever zorgt voor de middelen. De kosten voor deze werkzaamheden worden op regiebasis verrekend. Hierbij is het door u opgegeven productief uurtarief opzichter van toepassing. De opleiding is in uw inschrijfprijs inbegrepen.
Eis 26	U dient een lijst samen te stellen van de toegepaste producten, middelen en leveranciers.
Eis 27	U ondertekent voor aanvang van de dienstverlening een overeenkomst aangaande het vertrouwelijke karakter van documenten die bij Opdrachtgever aanwezig zijn.
Eis 28	U bent verantwoordelijk voor zowel het aanvragen, het beheren als het financiële beheer van vergunningen die nodig zijn voor het verrichten van de werkzaamheden.
Eis 29	De benodigde sleutels of toegangspassen worden bij de receptie (indien van toepassing) uitgegeven. Hiervan wordt een aantekening gemaakt.
Eis 30	Alle schrijfborden, flip-overmaterialen dienen niet gereinigd te worden, Schilderijen mogen enkel volgens de strikte voorschriften Bijlage G afgestoft worden, dit volgens duidelijke afspraken met de opdrachtgever.

Eisen met betrekking tot de koffieautomaten

Eis 31	U verzorgt het dagelijks schoonmaken van koffie en waterdispensers zowel binnen- als buitenkant en bijvullen van koffie, melk, etc.
--------	---

Eisen met betrekking tot de glasbewassing

Eis 32	Ten aanzien van de kwaliteit van de glasbewassing en de wijze van uw kwaliteitsbeheer hanteert opdrachtgever de volgende uitgangspunten. U en de Contactpersoon Facilitaire Bedrijfsvoering toetsen aan het eind van iedere beurt de resultaten. Hierbij wordt beoordeeld op uitvoering en kwaliteit van uitvoering. De uitvoering per beurt vindt plaats in een aaneengesloten periode zonder onderbreking. De kwaliteit wordt beoordeeld op de volgende aspecten: • Het zonder lekstrepen en/of methodefouten opleveren van de glasdelen; • Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen; • Het verwijderen van het lekwater. • Binnenzijde + buitenzijde; • Het afnemen van alle omlijstingen en tabletten; • Het zonder lekstrepen en/of methodefouten opleveren van de omlijsting. Onder omlijsting wordt in dit verband verstaan het gehele raamwerk waarin ramen en deuren gevat zijn;
--------	--

	Het schoon opleveren van vensterbanken en boeiboorden/delen. Onder fouten worden aangemerkt: niet- of onvoldoende verwijderd vuil, zoals uitwerpselen van insecten, plakbandresten, methodefouten (o.a. lekstreden, vegen) met als uitzondering verfspatten. Lekstreden en/of morswater op onderliggende beplating vensterbanken, meubilair et cetera wordt verwijderd.
Eis 33	De kosten voor het gebruik van een hoogwerker of andere werktuigen en de wettelijke keuringen voor het gebruik zijn in uw inschrijving inbegrepen.
Eis 34	Na gunning dient u een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E) op te stellen. Hierbij dienen alle voorschriften die staan vermeld in de "Collectieve arbeidsovereenkomst arbeid en gezondheid voor het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf" in acht te worden genomen.
Eis 35	De RI&E wordt uiterlijk één maand voor de uitvoering van de eerste glaswasbeurt aan opdrachtgever digitaal ter beschikking gesteld. Indien de RI&E niet is aangeleverd worden geen glasbewassing werkzaamheden uitgevoerd en worden deze tevens niet betaald. Indien u geen geldige reden heeft voor het niet aanleveren van de RI&E, behoudt opdrachtgever zich het recht om op kosten van u, een gehele glaswasbeurt door een derde partij te laten uitvoeren.
Eis 36	U zorgt ervoor dat er te allen tijde een actueel RI&E glasbewassing in het bezit van opdrachtgever is.
Eis 37	De opgegeven m2 glas en wanden zijn bij benadering correct. Voor de 1 ^e beurt dient u alle m2 na te meten en de juiste m2 te overleggen met Opdrachtgever. De verrekening wordt hierop aangepast.

Eisen met betrekking tot de inzet van personeel

Eis 38	Op grond van de Belgische arbeidswetgeving moet uw personeel zijn toegestaan om betaalde arbeid te verrichten.
Eis 39	U zorgt ervoor dat uw personeel en eventuele onderaannemers, die betrokken zijn bij de uitvoering van de opdracht, beschikken over: - Een geldig identiteitsbewijs (paspoort, ID-kaart of verblijfsvergunning); - Een geldig bewijs van goedgegedrag en zeden. Dit bewijs dient voorgelegd te kunnen worden en mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden voor de datum van tewerkstelling bij opdrachtgever; - Indien van toepassing een geldige verblijfs- en werkvergunning die bij tewerkstelling bij opdrachtgever nog een half jaar geldig is. Medewerkers die hier niet over beschikken wordt geen toegang verleend tot de locaties van opdrachtgever. Kosten die hiermee samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor uw rekening. U bent verplicht bovenstaande vereiste gegevens op locatie van opdrachtgever te administreren, actueel en op orde te houden en op eerste verzoek van opdrachtgever te overleggen ter controle.
Eis 40	Elke mutatie in het personeelsbestand dient onmiddellijk aan de Contactpersoon Facilitaire Bedrijfsvoering, te worden doorgegeven.
Eis 41	Na gunning dient u de namen van de bij opdrachtgever in te zetten medewerkers te overleggen. Tevens toont u aan opdrachtgever aan dat de medewerkers beschikken over en voldoen aan de in dit Beschrijvend document gestelde voorwaarden.

Eis 42	U bent te allen tijde verantwoordelijk voor de kwaliteit van de inzet van uw personeel en het resultaat van de verrichtingen.
Eis 43	U dient bij de inzet van uw medewerkers tenminste te voldoen aan wet- en regelgeving en Paritair Comité.
Eis 44	Indien de uitvoering van de opdracht leidt tot calamiteiten dienen uw werknemers handelend op te treden. U dient ergere schade te voorkomen en direct de contactpersoon van opdrachtgever te informeren over verdere acties.
Eis 45	U bent verantwoordelijk voor instructie van protocollen en richtlijnen (w.o. milieuriichtlijnen) aan uw medewerkers. Indien een medewerker zich niet houdt aan deze protocollen en richtlijnen is opdrachtgever gerechtigd de betrokken medewerker direct en permanent de toegang tot de locatie te ontfeggen.
Eis 46	Op verzoek dient opdrachtgever te allen tijde inzage te kunnen krijgen in uw ARBO – jaarplan.
Eis 47	Uw werknemers dienen de werkzaamheden te verrichten in hospitality uniform, duidelijk herkenbare, hele- en schone uniformering en schoeisel. Een representatief uiterlijk/voorkomen is tevens een vereiste.
Eis 48	U draagt zorg voor controle op naleving normen en waarden van uw medewerkers die gelden binnen een ambassade.
Eis 49	U dient voor een adequate vervanging van ziek personeel te zorgen en tijdens vakanties zowel van uitvoerende als leidinggevende medewerker(s). De kwaliteit van de dienstverlening mag hier niet door worden beïnvloed.
Eis 50	U heeft een scholingsplan voor uw medewerkers in de geest van paritair comité.
Eis 51	De opleidingen en cursussen die uw werknemers volgen zijn geheel voor uw eigen rekening.
Eis 52	Alle medewerkers die in het object worden ingezet hebben minstens een schoonmaakbasiscursus gevolgd.
Eis 53	Uw werknemers dragen zorg voor het afsluiten van ruimtes waartoe zij instructie hebben gekregen van de opdrachtgever.
Eis 54	U dient voor een goed toezicht op de uit te voeren werkzaamheden te zorgen. U dient te allen tijde voldoende directe en indirecte leiding in te zetten, zodat uitvoerende medewerkers voldoende kunnen worden gecoacht en minimaal de reinheidseisen op effectieve en efficiënte wijze worden gerealiseerd. De indirecte leiding dient met regelmaat op locatie aanwezig te zijn. Frequentie dient in overleg met opdrachtgever plaats te vinden.
Eis 55	Opdrachtgever heeft het recht om, onder opgave van reden, uw medewerkers te laten vervangen door andere werknemers van uw organisatie.
Eis 56	U bent verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening van uw werknemers die aanwezig zijn bij opdrachtgever.
Eis 57	In geval van een noodsituatie, dient uw medewerkers de instructies van de ambassade op te volgen. Als er een noodoefening plaats vindt, dienen uw medewerkers, als ze op locatie aanwezig zijn, mee te doen.

Eis 58	Een uitgereikte badge door opdrachtgever of uitgereikt legitimatiebewijs door opdrachtnemer dient zichtbaar gedragen te worden.
Eis 59	Uw medewerkers mogen alleen daar komen waar de opgedragen werkzaamheden uitgevoerd dienen te worden. Zij dienen via de kortste route naar deze plaats te gaan.
Eis 60	Elke medewerker dient zich te melden bij de receptie waar hij of zij wordt ingeschreven.
Eis 61	Bij het verlaten van het pand (nagenoeg direct na beëindiging van de werkzaamheden) dienen uw medewerkers zich af te melden bij de medewerkers van de receptie waar zij worden uitgeschreven.
Eis 62	Sleutels en toegangspassen dienen bij het verlaten van het pand ingeleverd te worden bij de receptie. Hiervan wordt een aantekening van gemaakt.
Eis 63	Het is voor uw medewerkers niet toegestaan om buiten de daarvoor aangewezen ruimte eten en of drinken te nuttigen.
Eis 64	Het is voor uw werknemers toegestaan om koffie en thee te gebruiken uit de automaten die opdrachtgever daarvoor heeft.
Eis 65	Het in te zetten schoonmaakpersoneel zal, behoudens in bijzondere situaties, steeds zo veel mogelijk uit dezelfde personen bestaan.

Eisen met betrekking tot Communicatie en contractmanagement

Eis 66	U bent op werkdagen tijdens kantooruren (tussen 08.00 en 18.00 uur) voor Opdrachtgever zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar.
Eis 67	U wijst één centraal contactpersoon aan. <i>Toelichting</i> De contactgegevens van uw contactpersoon en die van Opdrachtgever worden bij gunning aangedragen en worden vermeld in de Overeenkomst. Bij wijzigingen van de contactpersonen, stellen partijen elkaar schriftelijk zo spoedig mogelijk op de hoogte.
Eis 68	<i>Klachten- en complimentenprocedure</i> 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. Opdrachtnemer beschikt over een klachten- en complimentenprocedure. Hierin zijn in ieder geval de volgende aspecten 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 als 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. 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?
Eis 69	U neemt deel aan de door Opdrachtgever georganiseerde overlegvormen (operationeel, tactisch en strategisch), dat nodig geacht wordt in het kader van de uitvoering van de Opdracht: - operationeel overleg. Frequentie is naar behoefte; - minimaal eenmaal per jaar zal zowel een tactisch als een strategisch overleg plaatsvinden.
Eis 70	Ten behoeve van een goede dagelijkse communicatie betreffende de organisatie en de uitvoering van de opdracht tussen u en opdrachtgever dient u gebruik te maken van een (digitaal) logboek. U dient uw medewerkers over de functie en het gebruik van het logboek te instrueren en zorgdragen dat het logboek ook feitelijk wordt gebruikt. Alle voorkomende klachten en de afhandeling en afmelding van deze klachten dienen in het logboek te worden vermeld. Het logboek dient ook als informatiebron voor de kwaliteitscontroles. Indien afwijkingen op het moment van een kwaliteitscontrole niet zijn vermeld in het logboek, zal de kwaliteitsadviseur hier geen rekening mee houden bij zijn beoordeling.
Eis 71	De in te zetten opzichter dient dagelijks telefonisch bereikbaar te zijn. U dient zelf te zorgen voor de aanschaf van een mobiele telefoon. De telefonische bereikbaarheid is onderdeel van de basis dienstverlening.
Eis 72	Uw werknemers hebben een signalerende taak en proactieve houding voor wat betreft het melden van verstoringen aan de werkomgeving. Verstoringen worden direct bij de Contactpersoon Facilitaire Bedrijfsvoering gemeld.
Eis 73	U dient jaarlijks minimaal de volgende managementinformatie aan te leveren: - Overzicht van de afgenomen extra dienstverlening (afroep) incl. kosten; - Analyse van klachten, wijze van afhandeling en bijbehorende responstijden; - Overzicht van de uitkomsten van de externe/interne kwaliteitsmetingen; - Overzicht van (ruimte) mutaties; - Overzicht van het personeelsbestand, incl. ziekteverzuim, (verloop)mutaties, gevolgde opleidingen en resultaat opleidingen; - Verbruikte hoeveelheden sanitaire verbruiksartikelen, gespecificeerd naar soort. Nadere invulling van de inhoud en vorm van de rapportage wordt in overleg tussen u en opdrachtgever na gunning bepaald.

Eis 74	De rapportage (digitaal) dient binnen 30 dagen na afloop van de periode te worden aangeleverd.
Eis 75	Naast de dagelijkse communicatie middels het (digitale) logboek en het contact tussen uw opzichter en de dagelijkse contactpersoon, worden de volgende overlegvormen gehanteerd: • Operationeel/tactisch overleg: minimaal 1 x per kwartaal; • Strategisch overleg: 1x per jaar. U dient binnen vijf (5) werkdagen zorg te dragen voor digitaal uitgewerkte verslaglegging van de overleggen en stelt deze digitaal beschikbaar aan opdrachtgever.
Eis 76	U draagt zorg voor de overname van personeel conform de collectieve arbeidsovereenkomst gesloten in het Paritair Comité voor de schoonmaak.

Eisen milieu en mens

Eis 76	<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 77	<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 78	<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 79	<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 80	<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 81	<i>Verplichte toelichting op verpakkingskeuze volgens Essentiële Eisen</i> Opdrachtnemer geeft een toelichting op de verpakkingskeuze, 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 verpakkingskeuze. 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.

Eisen met betrekking tot de technische kwaliteit

Eis 82	Het kwaliteitsniveau voldoet aan de reinheidseisen, waarvan de werkzaamheden zijn beschreven in Bijlage D Reinheidseisen. Dit geldt ook tijdens de vakantieperiodes. Op ruimteniveau is dit vertaald in de ruimtestaten, genoemd in de Bijlage E.
--------	--

Eis 83	U conformeert zich aan ieder kwaliteitsmeetsysteem wat voldoet aan de Norm NEN 2075. De inspectiemethode zal gebaseerd zijn op de VSR-methode, of gelijkwaardig.
Eis 84	Opdrachtgever is voornemens om 2 a 3x per jaar een externe VSR-inspectie te laten uitvoeren. De kosten zijn voor 50% voor opdrachtgever en 50% voor opdrachtnemer.

Eisen met betrekking tot afvalinzameling en afvoer

Eis 85	Opdrachtgever geeft binnen 1 maand na ingangsdatum van de Overeenkomst aan welke fracties selectief en gescheiden dienen te worden ingezameld en wat hiervoor de gewenste logistieke organisatie is alsook welke fracties niet mogen worden opgehaald. Opdrachtnemer dient hierbij de instructies van opdrachtgever te volgen. Het ophalen, overbrengen en deponeren van gescheiden afval afkomstig van het werkterrein van de opdrachtgever tot in de door de opdrachtgever te plaatsen en aan te wijzen afvalcontainers, behoort tot uw opdracht, inclusief het wegnemen van verstoringen die ontstaan als gevolg van deze activiteiten. Aanvankelijk wordt volgend onderscheid gemaakt: <i>Papier/karton - PMD en restafval:</i> Voor deze fracties wordt een inzamelsysteem op de werkplek voorzien. Het personeel van opdrachtnemer staat in voor het overbrengen van afval van op de individuele werkplek naar een voor iedere fractie bestemd recipiënt of container in of aan het gebouw. <i>Glas, piepschuim en alle andere:</i> Alle door het personeel van opdrachtgever gesorteerd aangeboden afval wordt door uw medewerkers overgebracht naar een voor iedere fractie bestemd recipiënt of container in of aan het gebouw, voor zover dit afval tot een vooraf afgesproken fractie behoort waarvoor geen inzamelsysteem op de werkplek of in het gebouw zijn voorzien. Alle door opdrachtgever aangeboden keukenafval (etensresten incl. oliën en vetten) wordt door uw medewerkers overgebracht naar een voor deze fracties bestemd recipiënt of container in het gebouw.
--------	---

Eisen met betrekking tot Internationale Sociale Voorwaarden

Eis 86	<u>Integreer Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in beleid en managementsystemen</u> De opdrachtnemer moet uiterlijk [3 maanden¹] na startdatum van de opdracht een IMVO-beleid opstellen of aan opdrachtgever aantonen dat dit beleid reeds bestaat. In dit document omschrijft de opdrachtnemer wat hij van zichzelf en anderen verwacht om risico's voor mens en milieu in de waardeketen te identificeren en aan te pakken. Hieruit blijkt dat de opdrachtgever de OESO-richtlijnen en de UNGPs onderschrijft. De belangrijkste aspecten van het beleid moeten gecommuniceerd worden aan andere zakelijke relaties in de waardeketen.
Eis 87	<u>Identificeer en beoordeel (mogelijke) negatieve gevolgen van de activiteiten, producten of diensten van de onderneming voor mens en milieu</u> Uiterlijk [6 maanden] na startdatum van de opdracht levert de opdrachtnemer aan opdrachtgever een risicoanalyse aan.

¹ De tijdspan binnen haken betreft een streeftijd; opdrachtgever kan er bij toepassing van dit beleidskader voor kiezen om deze termijn aan te passen om deze meer passend te maken in de concrete context van de aanbesteding (bv. gezien de looptijd van het contract en/of de imvo-volwassenheid van de betreffende markt).

	Daarin neemt de opdrachtnemer het volgende op: - een beschrijving van de waardeketen(s) van de producten en/ of diensten van het bedrijf; - een analyse van de risico's op schending van rechten op het gebied van mens en milieu in deze waardeketens; - inzage in de wijze waarop de opdrachtnemer deze risico's veroorzaakt, daarbij betrokken, of gelieerd is; - een prioritering van deze risico's op basis van ernst en waarschijnlijkheid. Indien nodig, beziet opdrachtgever in overleg met relevante stakeholders welke +/- 3 risico's prioriteit moeten krijgen.
Eis 88	<u>Stop, voorkom of beperk negatieve gevolgen</u> Opdrachtnemer moet activiteiten die negatieve gevolgen veroorzaken op het gebied van mens en milieu, en/of aan zulke gevolgen bijdragen, aanpakken. De opdrachtnemer moet doelgerichte plannen hebben of opstellen om (mogelijke) negatieve gevolgen te stoppen, te voorkomen en/of te beperken. Uiterlijk [9 maanden] na startdatum van de opdracht verstrekt de opdrachtnemer aan opdrachtgever een plan van aanpak om de risico's die in de risicoanalyse (stap 2) zijn vermeld te voorkomen, verkleinen en/of weg te nemen. In het plan van aanpak neemt de opdrachtnemer in ieder geval het volgende op: • een overzicht en beschrijving van de inspanning die de opdrachtnemer zal leveren om de risico's binnen de waardeketen(s) van de aan de opdrachtgever geleverde producten en/of diensten te mitigeren (SMART); • een planning ten aanzien van de maatregelen die de opdrachtnemer zal leveren. Het plan van aanpak moet inzichtelijk maken hoe de inspanningen volgens de opdrachtnemer leiden tot een concrete aanpak van de risico's die op basis van de risicoanalyse (stap 2) geprioriteerd zijn. Als het niet mogelijk is om alle risico's aan te pakken, moet worden begonnen met de meest ernstige risico's. Opdrachtnemer maakt in dat geval inzichtelijk voor opdrachtgever waarom niet alle risico's aangepakt konden worden.
Eis 89	<u>Monitor de praktische toepassingen en resultaten</u> De opdrachtnemer monitort de praktische toepassing en effectiviteit van de maatregelen. Tijdens de contractperiode rapporteert de opdrachtnemer jaarlijks <i>[binnen 12 maanden na start contract en daaropvolgende contractjaren/ of in geval van een korter lopende overeenkomst: voor de afronding daarvan]</i> aan opdrachtgever over diens inzet ten aanzien van het naleven van het gepaste zorgvuldigheidsproces. De opdrachtnemer gebruikt de conclusies van de monitoring om deze processen te verbeteren. De rapportage aan de opdrachtgever bevat in ieder geval: - een geüpdatete risicoanalyse (zoals beschreven onder stap 2); - een beschrijving van de maatregelen die (in het jaar waarover gerapporteerd wordt) zijn genomen om risico's te verminderen en eventuele misstanden op het gebied van mensenrechten en milieu in de waardeketen te verhelpen (zoals beschreven onder stap 3); - een beschrijving van de resultaten van de genomen maatregelen. Indien niet alle onderdelen van de rapportage in het Nederlands of Engels worden opgesteld, moet er binnen de overeengekomen periode voor het aanleveren van de [jaarlijkse]rapportage een samenvatting in een van deze twee talen beschikbaar

	worden gemaakt voor de opdrachtgever. De rapportage wordt aan de opdrachtgever verstrekt. Deze hoeft niet publiek gemaakt te worden.
Eis 90	<u>Communiceer hoe negatieve gevolgen worden aangepakt</u> De opdrachtnemer moet buiten zijn eigen organisatie communiceren over diens inspanningen en resultaten op het gebied van gepaste zorgvuldigheid. De communicatie kan onderdeel zijn van een rapportage die gaat over een breder deel van de activiteiten van de opdrachtnemer, zoals een (duurzaamheids)jaarverslag. De opdrachtnemer kan de communicatie op diens website plaatsen of deze op een andere manier toegankelijk maken voor stakeholders. De opdrachtnemer moet deze communicatie minstens eenmaal per jaar ter beschikking stellen aan de opdrachtgever.
Eis 91	<u>Zorg voor herstelmaatregelen of werk hieraan mee (indien van toepassing)</u> Als de opdrachtnemer vaststelt dat hij als gevolg van deze opdracht negatieve gevolgen op het gebied van mens en milieu heeft veroorzaakt en/of eraan heeft bijgedragen, moet hij deze herstellen of aan herstel meewerken.

Eisen met betrekking tot de prijsstelling en facturatie

Eis 92	Alle basis- en periodieke werkzaamheden zijn verwerkt in de vaste aanneemsom.
Eis 93	Opdrachtnemer geeft, door middel van het invullen van de Bijlage 3 "Prijsopgaveformulier" een gedetailleerd inzicht in de voor de opdracht te hanteren prijzen en tarieven (bij het uitvoeren van (extra) werkzaamheden onder regie). Bij het invullen van het prijzen format vermeldt u de prijzen en tarieven exclusief btw.
Eis 94	Opdrachtnemer offreert geen (ook niet op onderdelen) 0-tarieven of negatieve tarieven.
Eis 95	Opdrachtnemer vrijwaart opdrachtgever voor eventuele aanspraken van een belastingdienst.
Eis 96	Opdrachtnemer neemt afdoende maatregelen in het kader van de inlenersaansprakelijkheid en de Wet Ketenaansprakelijkheid. U overlegt hiervoor op verzoek van opdrachtgever de benodigde documenten en rapporteert hierover.
Eis 97	Alle facturen dienen opgemaakt te worden inclusief btw. Verrekening van btw gebeurt nadien.
Eis 98	Opdrachtnemer is aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien u deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij de Aanbestedende dienst in rekening heeft gebracht. De verantwoordelijkheid voor een juiste Btw-africht ligt, behoudens het gestelde in de hierna genoemde zin, te allen tijde bij u. Wanneer de Aanbestedende dienst een dienst afneemt van een buitenlandse onderneming en de prestatie wordt volgens de fiscale regelgeving geacht in Nederland te zijn verricht, dan is de Aanbestedende dienst zelf verantwoordelijk voor de afdracht van btw aan de Belgische fiscus over deze in België verrichte dienst(en).
Eis 99	De prijs dient/de tarieven dienen "all-in" te zijn, De volgende kosten zijn hierbij in ieder geval inbegrepen: de salariskosten, de overheadkosten, telefoonkosten/onlinekosten, vereenvoudigingstoelage (VET), de kosten voor ondersteunend werk, de kosten voor het gebruik van (communicatie) apparatuur, software, materialen, middelen, hoogwerker, gereedschappen en toestellen, aanbrengen beschermmaterialen, reizen, parkeer-, reis-, transport-, installatie- en

	afleverkosten, kosten vergunningen en ontheffingen en logistieke kosten. Ook alle eventueel verdere bijkomende kosten moeten inbegrepen zijn. Kosten die niet in de Inschrijving genoemd worden en niet verdisconteerd zijn in de prijsstelling, maar toch noodzakelijk blijken te zijn voor een goed functioneren van het product of de dienstverlening, conform de in het Beschrijvend document gestelde eisen, zijn voor rekening van opdrachtnemer.
Eis 100	Indexering. De overeengekomen tarieven en prijzen staan vast tot 30 juni 2021 en kunnen voor het eerst per 1 juli 2021 eenmaal per jaar worden bijgesteld gelijk aan de hand van de door de UBSA (de Algemene Belgische Schoonmaak Unie) gepubliceerde index voor de prijsontwikkeling.
Eis 101	Opdrachtnemer zendt de factuur/facturen digitaal (pdf) aan Bru-fm@minbuza.nl . U dient de vergoedingen voor de verrichtte dienstverlening maandelijks achteraf aan opdrachtgever in rekening brengen.
Eis 102	Glasbewassing, shamponeren tapijtvloeren, dieptereiniging keuken, reiniging scheidingswanden en eventuele extra werkzaamheden worden afzonderlijk van de maandelijkse reguliere dienstverlening achteraf en na goedkeuring door opdrachtgever gefactureerd, waarbij een bijgevoegde door opdrachtgever afgetekende werkbond een vereiste is.
Eis 103	De facturen dienen minimaal aan de wettelijke eisen te voldoen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. De wettelijke eisen aan facturen staan gepubliceerd op de site van de Belastingdienst.
Eis 104	Iedere factuur dient minimaal de volgende gegevens te bevatten (factuurvereisten): te naam stelling, onderwerp (periode, pand, werkzaamheden), inkoopordernummer en contractnummer. Facturen dienen tevens voorzien te zijn van de relevante bewijsstukken (afgetekende werkbond, calculatieblad, etc.), welke door u als bijlagen worden toegevoegd.
Eis 105	In geval u gebruikt maakt van derden, zal facturering via u plaatsvinden, met overlegging van bewijsstukken aan opdrachtgever.
Eis 106	Een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover u de vergoeding niet aan opdrachtgever in rekening heeft gebracht binnen een jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.
Eis 107	Opdrachtgever mag een factuur te allen tijde door een tot de rijksoverheid behorende accountantsdienst of een registeraccount op juistheid laten onderzoeken. U dient aan het onderzoek alle verlangde medewerking te verlenen.
Eis 108	Opdrachtnemer mag zijn verplichtingen uit hoofde van de afgesloten Overeenkomst niet opschorten op grond dat opdrachtgever met een betalingsverplichting in verzuim is. U kan de afgesloten overeenkomst ook niet op grond van buitengerechtelijk ontbinden.

Eisen met betrekking tot het leveren van schoonmaak- en sanitaire behoeften

Het betreft hier grotendeels een maandelijkse levering. Een voorstel voor de omvang, te bestellen goederen volgens de geldende kwaliteit en hoeveelheden wordt door de coördinator van de opdrachtnemer voorgelegd, ter goedkeuring, aan de coördinator van de opdrachtgever.	
Eis 109	Na goedkeuring plaatst uw coördinator de bestelling. De coördinator zorgt voor controle bij aflevering waarna de goederen aan u worden overhandigd voor opslag en gebruik.

Eis 110	Onderstaande artikelen en aantallen dient u jaarlijks te bestellen en te leveren:				
	Artikelnr.	Omschrijving	Eenheid	Aantal per verpakking	Aantal
		Black Satino foam soap (6 stuks per doos)	Opdrachtnemer	6	84
		Singlefold handdoekjes black satino recyed tissue 2 laagd (32 pakken per doos)	doos	32	135
		Vulling /vervangset terracyclic zwart (12 stuks per doos)	doos	12	18
		Black satino original 3 laags (24 rollen per doos)	doos	24	103
		HD zak 70 x 110 T 25 (25 rollen per doos)	doos	25	151
		Hygiëne 25 zakjes per kleine doos	doos	25	14482
		Satino luchtverfrisser assort doos 3x2	doos	3x2	11
		Handdoekrol zuiver tissue 2 laags 6 rollen per pak	pak	6	20
Eis 111	De kwaliteit van de handdoekautomaten, toilethouders, zeepdispensers, handdoekrollen, zeep en toiletpapier dienen van goede en minimaal dezelfde kwaliteit te zijn zoals op dit moment is. Wanneer de kwaliteit gedurende de uitvoer van de opdracht in redelijkheid niet voldoende blijkt te zijn, zal een betere kwaliteit worden geleverd, zonder prijsaanpassing.				

Eisen met betrekking tot Implementatie

Eis 112	Opdrachtnemer verleent medewerking aan minimaal één implementatiebijeenkomst waarbij de Overeenkomst uit deze Aanbesteding gepresenteerd wordt. <i>Toelichting</i> Deze bijeenkomst wordt door Opdrachtgever en Deelnemer georganiseerd en zal plaatsvinden na definitieve gunning. De verdere invulling van de implementatie wordt nader met Deelnemer overeengekomen en Opdrachtnemer dient hier medewerking aan te verlenen. De onderwerpen die onder andere besproken zullen worden zijn communicatiematrix, concept rapportage, opstartplanning en jaarplanning. Het doel van de implementatie bijeenkomst is: - wederzijdse kennismaking contactpersonen (tactisch en strategisch niveau); - het toelichten van de uitgangspunten van de Overeenkomst; - het managen van wederzijdse verwachtingen; - het maken van wederzijdse "SMART" afspraken. Onder implementatie wordt verstaan het implementeren van de dienstverlening in al haar facetten, inclusief de bijbehorende zorg en nazorg.
Eis 113	Opdrachtnemer wijst gedurende de implementatieperiode een vast contactpersoon op strategisch niveau aan, die het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever is.
Eis 114	Opdrachtnemer levert tijdens de implementatieperiode de concept jaarplanningen voor het restant van 2026 aan.

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 de akkoordverklaring van het Programma van Eisen.