



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding Textielverzorging

Zaaknummer VRR:	668637
TenderNed nummer:	568474
Status:	Definitief
Datum:	24 maart 2026
Versie:	1.0

Inhoudsopgave

1. Algemeen	3
2. Kwaliteit, rapportage en evaluatie	6
3. Maatschappelijk verantwoord ondernemen	7
4. Bestellingen	8

1. Algemeen

Eis	Omschrijving
AE1	Opdrachtnemer is in de gelegenheid om in juli 2026 de opdracht te starten.
AE2	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat VRR gebruikt platgoed achterlaat bij de ziekenhuizen in de regio en dat hier geen retourstroom door VRR op plaatsvindt. Er kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht voor platgoed wat niet retour komt binnen een bepaalde periode. Zoals ook in de offerteaanvraag staat wil de VRR meedenken in een duurzame oplossing voor deze problematiek, het afprijzen van “verloren” platgoed is in de ogen van de VRR geen duurzame oplossing.
AE3	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat VRR schoon platgoed meeneemt vanuit de ziekenhuizen in de regio en gebruikt tijdens inzet. Opdrachtnemer gaat ook akkoord met het feit dat het kan voorkomen dat er platgoed van andere marktpartijen terecht komt in de inzamelcontainer. Er kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht voor onder andere bewassing, sortering of retourstroom van het betreffende platgoed.
AE4	Naast de door u aangeleverde prijzen en tarieven in het prijzenblad zullen geen aanvullende kosten in rekening worden gebracht. Dit is voor eigen risico van Opdrachtnemer. De tarieven voor het huren, logistiek en wassen van platgoed moeten dus all-in zijn, dus o.a. (doch niet uitsluitend) inclusief: - Alle eventueel te leveren proefmodellen/ monsters tijdens de overeenkomst; - Alle eventuele afwerkingen en/of verspreiding zoals aangegeven in de specificaties; - Kosten met betrekking tot administratie, facturering, en creditering; - Leveringskosten/afleverkosten/distributiekosten; - Alle soorten bewassing, inclusief bijvoorbeeld vlekverwijdering; - Verpakkingen; - Implementatiekosten; - Alle overige bijkomende kosten welke logischerwijs behoren bij de uitvoering van de gevraagde dienstverlening; - Alle kosten voor de rolcontainers, rolcontainerhoezen; Het verstrekken van standaard en specifieke managementinformatie, vervoer en opslag
AE5	Opdrachtnemer heeft vastgelegde protocollen voor het verwerken van besmet wasgoed (zoals, maar niet uitsluitend SARS-CoV-2, MRSA, HIV, Hepatitis, Hoofdluis, Wondroos, Schurft, overige biologische/chemische besmettingen). De protocollen dienen als bijlage bij de inschrijving gevoegd te worden.
AE6	Al het platgoed moet gebruiksklaar, schoon, droog, gevouwen en verpakt, bij de aangegeven opkomstlocatie aangeleverd worden in rolcontainers. Het laken dient in de lengte gevouwen te worden. Met verpakt wordt niet bedoeld dat het platgoed per stuk verpakt moet worden, maar dat bijvoorbeeld de rolcontainer voorzien wordt van een wasbare stoffen hoes, tegen bijvoorbeeld neerslag. Rolcontainers worden achtergelaten op de daarvoor door de VRR aan te wijzen (schone) locatie. Nadere invulling wordt afgestemd na gunning.

Eis	Omschrijving
AE7	Het omwisselen van vuil naar schoon platgoed moet op vaste dagen uitgevoerd worden, Opdrachtnemer stelt na gunning een ophaal- en brengschema op wat wordt afgestemd met de VRR.
AE8	Opdrachtnemer moet van alle in de aanbestedingsstukken genoemde certificaten, of vergelijkbare documenten, altijd een geldig exemplaar kunnen tonen. Na hercertificering moet Opdrachtnemer VRR een kopie van de geldige certificaten opsturen naar bedrijfsbureau.ambu@vr-rr.nl . Het niet kunnen aantonen/verliezen van certificering kan de overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst, opzegtermijn of vergoeding door VRR worden ontbonden.
AE9	Schoon en vuil platgoed wordt gescheiden ingezameld, aangeleverd en/of opgeslagen, Opdrachtnemer dient hierin te faciliteren.
AE10	Inzameling van vuil platgoed dient op de volgende wijze gefaciliteerd te worden: - Vuil platgoed wordt ingezameld in een container; - Besmet wasgoed met bijvoorbeeld SARS-CoV-2 MRSA, HIV, Hepatitis, Hoofdluis, Wondroos, Schurft, overige biologische/chemische besmettingen wordt in rode zakken in de container afgevoerd, de VRR voorziet de ambulancemedewerkers van deze rode zakken. De rode zakken worden momenteel dichtgeknoopt ingeleverd bij het andere wasgoed. Het is de afspraak dat ambulancemedewerkers op de zak noteren welke (vermoeden van) besmetting het betreft. Het is toegestaan om in overleg met VRR tijdens de looptijd van de overeenkomst alternatieve inzamelwijzen voor te stellen. De VRR beslist uiteindelijk of dit alternatief toegepast zal worden.
AE11	Het personeel van Opdrachtnemer moet conform de vigerende regelgeving in het bezit zijn van een geldig identiteitsbewijs en deze op verzoek van de VRR tonen.
AE12	Het personeel van Opdrachtnemer dat op de locaties van de VRR komt beheerst de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk en is gekleed in duidelijk herkenbare bedrijfskleding.
AE13	Het personeel van Opdrachtnemer dat op de locaties van de VRR moet komen moet in het bezit te zijn van een telefoon waar de applicatie JustinMobile op geïnstalleerd is of kan worden, deze wordt gebruikt voor de toegang tot onze panden. Deze telefoon moet in ieder geval NFC aankunnen.
AE14	Opdrachtnemer dient bewijs aan te leveren dat het platgoed ook daadwerkelijk is geleverd. Dit kan middels een pakbon en bijvoorbeeld een foto.
AE15	Indien Opdrachtnemer voornemens is om wijzigingen door te brengen in het te leveren textiel (bijvoorbeeld andere materialen, andere producent en dergelijke) dient Opdrachtnemer dit vooraf te communiceren met de daarvoor aangewezen persoon binnen de VRR, waarna de VRR een proefpakket krijgt van de nieuw in te zetten middelen. De VRR zal dan deze kwaliteit beoordelen, bij voldoende kwaliteit kan dit worden opgenomen in het standaard assortiment, indien de kwaliteit niet voldoende wordt geacht dient Opdrachtnemer een alternatief aan te bieden.
AE16	De minimale afmeting van het laken dient 150 bij 240 cm te zijn. Een afwijking van 10% naar boven is toegestaan.

Eis	Omschrijving
AE17	De minimale afmeting van de spreij dient 160 bij 200 cm te zijn. Een afwijking van 10% naar boven is toegestaan.
AE18	De minimale afmeting van de handdoek dient 50 bij 100 cm te zijn. Een afwijking van 10% naar boven is toegestaan.
AE19	De minimale afmeting van het babylaken dient 30 bij 40 cm te zijn. Een afwijking van 10% naar boven is toegestaan.

2. Kwaliteit, rapportage en evaluatie

Eis	Omschrijving
KE1	Opdrachtnemer verstrekt na gunning een overzicht met in ieder geval de volgende gegevens: - Naam en contactgegevens contactpersoon contract + vervanger - Naam en contactgegevens contactpersoon operationeel + vervanger - Contactgegevens voor bestellingen, spoedopdrachten, klachten en meldingen - Protocol besmet wasgoed (let op: indienen bij inschrijving) - Klachtenprocedure (let op: indienen bij inschrijving) - Andere voorschriften
KE2	Het is mogelijk om 24 uur per dag, 7 dagen per week via een (online) portal managementinformatie op te vragen, de op te vragen informatie moet in ieder geval de volgende gegevens bevatten: - Aantal leveringen per locatie; - Aantal logistieke bewegingen; - Aantal bewassing per type artikel; - Aantal (mogelijke) vermissingen per type artikel en hoe lang dit al vermist is; - Aantal klachten/meldingen; - Afhandeling klachten, inclusief inhoudelijke terugkoppeling; - Aantal facturen. Updates die invloed hebben op de bereikbaarheid dienen buiten kantooruren (ma-vr 08:30 – 17:00 uur) plaats te vinden.
KE3	In jaar 1 vindt per half jaar een fysiek evaluatieoverleg plaats tussen Opdrachtnemer en VRR met de volgende agendapunten: - Evaluatie samenwerking; - (Inhoudelijke) afhandeling van klachten/meldingen; - Kwaliteit van het geleverde platgoed, zie ook eis KE6; - Mogelijkheden tot efficiency op in ieder geval de volgende gebieden: - o Logistieke bewegingen - Facturatie
KE4	Na jaar 1 maken VRR en Opdrachtnemer nieuwe afspraken over de frequentie van de rapportage en het evaluatieoverleg.
KE5	Eén keer per jaar, startend na 1 jaar, vindt er een MVO (maatschappelijk verantwoord ondernemen)-overleg plaats met daarin in ieder geval de volgende agendapunten: - Initiatieven MVO betreffende de onderhavige opdracht; - Evaluatie MVO-initiatieven voorgaande jaar. Dit kan gecombineerd worden met het evaluatieoverleg.
KE6	Al het te leveren platgoed wordt zonder beschadigingen (bijvoorbeeld scheuren, rafels of gaten), zichtbare slijtageplekken en vlekken geleverd door Opdrachtnemer. De VRR controleert steekproefsgewijs op beschadigingen, slijtage en/of zichtbare vlekken en koppelt de resultaten terug af dit afwijkt van deze eis.

3. Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Eis	Omschrijving
MVO1	Opdrachtnemer toont aan dat minimaal 30% van het gasverbruik in het wasproces afkomstig is uit hernieuwbare bronnen (groen gas). Dit wordt aangetoond met geldige Garanties van Oorsprong Gas (GvOG's) voor het betreffende volume, óf gelijkwaardig bewijs. Bewijs dient na voorlopige en vóór definitieve gunning te worden aangeleverd.
MVO2	Opdrachtnemer toont aan dat 100% van het elektriciteitsgebruik in het wasproces afkomstig is uit hernieuwbare bronnen. Dit wordt aangetoond met het meest recente stroometiket en geldige Garanties van Oorsprong (GvO's) óf aantoonbaar gelijkwaardig bewijs. Bewijs dient na voorlopige gunning en vóór definitieve gunning te worden aangeleverd.
MVO3	Opdrachtnemer levert gevraagde producten voorzien van OEKO-TEX Standard 100 (Product Class 2) of aantoonbaar gelijkwaardig. Bewijs (certificaatnummers + verificatielinks uit openbare registers) dient na voorlopige en vóór definitieve gunning te worden aangeleverd.
MVO4	De producten dienen te voldoen aan één van de volgende certificeringen: Global Recycled Standard (GRS), Global Organic Textile Standard (GOTS) of Organic Content Standard - blended (OBCS) of aantoonbaar gelijkwaardig. Bewijs (geldig certificaatnummer + verificatielink uit openbaar register) dient na voorlopige en vóór definitieve gunning te worden aangeleverd.
MVO5	Opdrachtnemer gebruikt uitsluitend wasmiddelen met EU Ecolabel of aantoonbaar gelijkwaardig ISO Type I milieukeur (ISO 14024-conform, zie: https://environment.ec.europa.eu/topics/circular-economy/eu-ecolabel-home_en). Bewijs dient na voorlopige en vóór definitieve gunning te worden aangeleverd.
MVO6	Gewassen textiel mag niet apart verpakt worden.
MVO7	Gewassen textiel moet aangeleverd worden met een herbruikbare omverpakking om de rolcontainer, bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend een wasbare containerhoes.
MVO8	Voor deze Opdracht moet u ten minste 5% inzetten voor de social return-verplichting. Alle informatie en de wijze waarop u deze social return-verplichting kunt invullen, leest u in Bijlage 10 Social return Waarderingsmogelijkheden Rijnmond LET OP: U neemt binnen zeven (7) kalenderdagen na definitieve gunning contact op met het Coördinatiepunt Social Return van het WSP Rijnmond, zoals beschreven in de Bijlage 10 Social return Waarderingsmogelijkheden Rijnmond .
MVO9	Opdrachtnemer garandeert levering binnen zero-emissiezones zoals gedefinieerd door de landelijke Klimaatwet en gemeentevorschriften (zie opwegnaarzes.nl).

4. Bestellingen

Eis	Omschrijving						
BE1	Bestellingen van platgoed vinden digitaal via een portal van de Opdrachtnemer plaats. In de regel worden de bestellingen digitaal geplaatst met het volgende schema: <table><tr><th>Besteldag</th><th>Leverdag</th></tr><tr><td>Vrijdag</td><td>Eerstvolgende maandag</td></tr><tr><td>Dinsdag</td><td>Eerstvolgende woensdag/donderdag</td></tr></table> Eventuele software, koppelingen, eventuele benodigde apparatuur en instructie van medewerkers dienen verdisconteerd te worden in de inschrijfprijs.	Besteldag	Leverdag	Vrijdag	Eerstvolgende maandag	Dinsdag	Eerstvolgende woensdag/donderdag
Besteldag	Leverdag						
Vrijdag	Eerstvolgende maandag						
Dinsdag	Eerstvolgende woensdag/donderdag						
BE2	Het kan voorkomen dat in verband met onvoorziene omstandigheden en/of grootschalige inzet (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, een milieu- of natuurramp of een grootschalige inzet) extra platgoed of extra reinigingscapaciteit nodig is buiten de gestelde kantoortijden. Ook kan het voorkomen dat er een extra levering tijdens reguliere openingstijden noodzakelijk is. Opdrachtnemer is hiervoor buiten kantoortijden telefonisch te allen tijde (24 uur per dag, 7 dagen per week) via een noodnummer bereikbaar. Tijdens implementatie zal dit vastgelegd worden.						
BE3	Tijdens feestdagen zorgt leverancier proactief voor het voldoende leveren van platgoed. Hierover vindt tijdig afstemming plaats met de VRR om tekorten rondom de feestdagen te voorkomen.						
BE4	Indien Opdrachtnemer voorziet dat een levering niet kan plaatsvinden, bijvoorbeeld door extreme weersomstandigheden, zal Opdrachtnemer de VRR proactief informeren én daarbij direct een adequate oplossing voorstellen						
BE5	Opdrachtnemer beschikt over een bemande klantenservice, die tenminste telefonisch en per e-mail bereikbaar is op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) van 08.30 uur tot 17.00 uur. Deze bemande klantenservice, moet beschikken over voldoende capaciteit, faciliteiten en bevoegdheden om ook daadwerkelijk klachten af te kunnen handelen, informatie te kunnen verstrekken over bijvoorbeeld aanvullende dienstverlening, etc. Tijdens implementatie zal dit vastgelegd worden. Klachten dienen binnen 5 werkdagen afgehandeld te zijn.						