



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Concept Service Level Agreement

Europese Openbare Aanbesteding

Textielverzorging

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

Service level Agreement Textielverzorging

Doel van de service

1. Ontzorgen van de ARR wat betreft het ten alle tijde in afdoende mate beschikbaar hebben van platgoed t.b.v. gebruik tijdens pre-hospitaal vervoer en prehospitale ambulancezorg op de opkomstlocaties.
2. Efficiënte retourstromen en een duurzame dienstverlening.
3. Marktconforme tarieven voor de aangeboden dienstverlening.

1. Serviceniveau <nader in te vullen tijdens verificatiefase>

Toelichting: Dit hoofdstuk wordt gevuld in de verificatiefase in gezamenlijk overleg tussen VRR en opdrachtnemer. In dit document wordt beschreven wat de opdrachtnemer gaat doen tijdens de uitvoering van de overeenkomst doelstellingen te behalen (per service level wordt gekomen naar: hoe, wat, waar, wanneer, (door) wie).

Hieronder zijn de KPI's uitgewerkt op basis van het Programma van Eisen, dus kunnen worden aangevuld of gewijzigd naar aanleiding van de Nota van Inlichtingen. Aanvullingen op basis van de inschrijving wordt gedaan na gunning.

1. Leverbetrouwbaarheid & Logistiek

KPI	Definitie	Norm	Meetmethode	Frequentie	Instrumenten
KPI-L1: Leverbetrouwbaarheid	% bestellingen geleverd op afgesproken leverdag	≥ 98%	Vergelijking planning vs. gerealiseerde levering	Per kwartaal	<ul style="list-style-type: none">• Portaldata (KE2)• leverbon of foto (AE17)
KPI-L2: Tijdigheid extra/noodleveringen (BE2)	% tijdige respons op noodleveringen (24/7)	≥ 99,5%	Afgesproken levering vs. Gerealiseerde levering	Jaarlijks	<ul style="list-style-type: none">• Portaldata (KE2)• leverbon of foto (AE17)• terugkoppeling beheer VRR
KPI-L3: Continuïteit bij feestdagen (BE3)	% bestellingen geleverd op afwijkende leverdag	≥ 98%	Afgesproken levering vs. Gerealiseerde levering	Per kwartaal	<ul style="list-style-type: none">• Portaldata (KE2)• leverbon of foto (AE17)• terugkoppeling beheer VRR
KPI-L4: Continuïteit bij extreme situaties (BE4)	De mate waarin opdrachtnemer:	100% van de incidenten worden: 1) Proactief	1) Analyse incidentregistratie (aantal gemelde vs. totale	Jaarlijks	<ul style="list-style-type: none">• Portaldata (KE2)• leverbon of foto (AE17)

	<ol style="list-style-type: none"> 1) tijdig én proactief VRR informeert over een verwachte niet-levering én 2) direct een adequate oplossing voorstelt. 	<p>gemeld vóór het geplande levertijdstip, én</p> <p>2) Inclusief minimaal één concreet, uitvoerbaar oplossingsvoorstel</p>	<p>niet-leveringen).</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Controle tijdstip melding t.o.v. geplande levering. 2) Oplossingsvoorstel is concreet en uitvoerbaar 		<ul style="list-style-type: none"> • Communicatie Opdrachtnemer/VRR • terugkoppeling beheer VRR
KPI-L5: Correcte verwerking bestellingen	% bestellingen zonder verwerkingsfouten	≥ 98%	Vergelijking orderregistratie vs. levering	Per kwartaal	<ul style="list-style-type: none"> • Portaldata (KE2) • leverbon of foto (AE17)

2. Kwaliteit van Textiel & Bewassing

KPI	Definitie	Norm	Meetmethode	Frequentie	Instrumenten
KPI-K1: Kwaliteit platgoed (visuele inspectie)	% goederen zonder vlekken, slijtage, scheuren, rafels (KE6)	≥ 95% goedgekeurd	Meldingen door VRR-personeel	Rapportage per kwartaal	Meldingsformulier VRR
KPI-K2: Correcte verpakking & aanlevering	Schoon, droog, gevouwen, voorzien van herbruikbare omverpakking (AE7, MVO7)	≥ 98%	Meldingen door VRR-personeel	Rapportage per kwartaal	Meldingsformulier VRR
KPI-K3: Productwijzigingen correct gemeld	Aantal productwijzigingen zonder voorafgaande toestemming (AE18)	0 incidenten	Controle wijzigingen Steekproeven VRR	Jaarlijks	Meldingen VRR-personeel

3. Klantenservice, Klachten & Communicatie

KPI	Definitie	Norm	Meetmethode	Frequentie	Instrumenten
KPI-C1: Bereikbaarheid klantenservice	Telefonisch & per e-mail bereikbaar ma–vr 08:30–17:00 (BE5)	100%	Ervaringen VRR-personeel	Per kwartaal	Telefoon-/mailrapportages
KPI-C2: Bereikbaarheid online portal	24/7 bereikbaarheid (m.u.v. updates buiten kantoor tijden)	≥ 95%	Ervaringen VRR-personeel	Per kwartaal	Meldingen over niet-bereikbaarheid

KPI-C3: Klachtafhandeling binnen gestelde termijn	% klachten afgehandeld binnen 5 werkdagen (BE5)	≥ 95%	Klachtenregistratie (KE2)	Per kwartaal	Portal + klachtenregister
KPI-C4: Correcte aanlevering contactpersonen	Overzicht contactpersonen volledig & up-to-date (KE1)	100%	Documentcontrole	Jaarlijks	Contractdossier

4. Rapportage & Evaluatie

KPI	Definitie	Norm	Meetmethode	Frequentie	Instrumenten
KPI-R1: Volledige managementinformatie	Opdrachtnemer neemt alle genoemde elementen bij KE2 op in het online portal	100%	Controle portal	Jaarlijks	Portal
KPI-R2: Evaluatie-overleg frequentie	Halfjaarlijks overleg in jaar 1 (KE3); daarna conform nieuwe afspraken (KE4)	100%	Overlegregistratie	Halfjaarlijks; ntb	Notulen
KPI-R3: MVO-overleg	Jaarlijks overleg uitgevoerd (KE5)	100%	Overlegregistratie	Jaarlijks	Notulen

5. MVO & Duurzaamheid

KPI	Definitie	Norm	Meetmethode	Frequentie	Instrumenten
KPI-M1: Herkomst groene energie (gas)	Minimaal 30% groen gas met GvOG (MVO1)	≥30%	Controle GvOG's	Jaarlijks	Certificaatcontrole
KPI-M2: Hernieuwbare elektriciteit	100% groene stroom met GvO (MVO2)	100%	Controle stroometiket + GvO	Jaarlijks	Energiecertificaten
KPI-M3: Duurzaam textielcertificaat	OEKO-TEX 100 + GRS/GOTS/OBCS (MVO3 & MVO4)	100%	Certificaatcontrole	Jaarlijks	Certificaatregister
KPI-M4: Gebruik milieukeur-wasmiddelen	EU Ecolabel of ISO 14024 Type I (MVO5)	100%	Certificaat- en productcontrole	Jaarlijks	Productdocumentatie
KPI-M5: Geen single-use verpakking	Geen afzonderlijke verpakkingen (MVO6)	0 overtredingen	Meldingen door VRR-personeel	Rapportage per kwartaal	Meldingsformulier VRR

KPI-M6: Social Return	Minimaal 5% SR-inzet (MVO8)	100% van doelstelling	Rapportage WSP Rijnmond	Jaarlijks	SR-rapportage
KPI-M7: Beschikbaarheid voertuig binnen ZE-zone	% leveringen uitgevoerd conform zero-emissie-eisen	100%	Rittenregistratie	Jaarlijks	Rittenregistratie, ZE-certificaten (MVO9)

2. Overlegstructuur en rapportages

Naam overleg/rapportage	Frequentie	Onderwerpen/inhoud rapportages	Deelnemers
Overleggen			
Bespreking leveranciersbeoordeling	Jaar 1: halfjaarlijks; Daarna: ntb	<ul style="list-style-type: none"> • (spoed)leveringen, leverdata en bevoorrading; • Kwaliteit van dienstverlening en kwaliteit van artikelen; • Terugkoppeling op basis van ervaring VRR-medewerkers; • Risico's bij uitvoering contract; • Organisatie/medewerkers; • Informatie/communicatie; • Ontwikkelingen bij de Opdrachtnemer. 	Opdrachtnemer <ntb> VRR Coördinator bedrijfsprocessen Kwaliteitscoördinator <ntb>
Escalatieoverleg	Bij behoefte	Onderwerp escalatie	Nader te bepalen, afhankelijk van onderwerp
MVO-overleg	Jaarlijks	<ul style="list-style-type: none"> • Geldigheid certificaten; • Ingezette voertuigen; • SROI inzet; • Gebruikt verpakkingsmateriaal; • Ontwikkelingen bij de Opdrachtnemer op het gebied van duurzaamheid; • Voorstellen t.b.v. verhogen duurzame uitvoering opdracht. 	Opdrachtnemer <ntb> VRR Coördinator bedrijfsprocessen MVO-medewerker <ntb>

3. Contactgegevens

Leverancier

Naam	Functie	Aanspreekpunt voor	E-mail	Telefoonnummer	Bereikbaarheid
ntb		•			
Klantenservice		•			
		•			

VRR

Naam	Functie	Aanspreekpunt voor	E-mail	Telefoonnummer	Bereikbaarheid
		•			
		•			
		•			
		•			
		•			
		•			
		•			
Afdeling Financiën	Financiën	Indienen facturen	Financien@vr-rr.nl	(algemeen)	Ma t/m vr
Afdeling Contractbeheer	Contractbeheer	Indexaties	Contractbeheervrr@vr-rr.nl	(algemeen)	Ma t/m vr