

# PROGRAMMA VAN EISEN

## Schoonmaak en Glasbewassing

Bijlage 4 bij het Beschrijvend document voor de Europese aanbesteding Schoonmaak en Glasbewassing van Hogeschool Rotterdam met referentienummer 2026/005/VeF



# Inleiding

Dit document betreft een overzicht van de, door Hogeschool Rotterdam, gestelde eisen ten aanzien van de aanbesteding Schoonmaak en Glasbewassing.

## 1.1 Spelregels

Dit document beschrijft de minimumeisen waaraan de aangeboden dienstverlening inzake schoonmaak en glasbewassing moet voldoen. Het zijn 'knock-outeisen': als uw organisatie niet kan voldoen aan de genoemde eisen, wordt uw inschrijving niet verder in behandeling genomen.

## 1.2 Invulinstructie

Invullen van de conformiteitskolom (Ja/Nee)

Voor iedere eis dient inschrijver aan te geven of de aangeboden dienst aan de betreffende eis voldoet:

"Ja" – indien volledig wordt voldaan aan de eis;

"Nee" – indien niet of niet volledig wordt voldaan aan de eis.

Indien inschrijver bij een eis "Nee" invult, betreft dit een knock-out:

Inschrijver voldoet dan niet aan de minimumeisen en kan niet langer deelnemen aan de aanbestedingsprocedure.

Het invullen van "Ja" impliceert dat inschrijver desgevraagd aantoonbaar kan onderbouwen dat aan de betreffende eis wordt voldaan.

Voor eisen die zijn gemarkeerd met een sterretje (\*) geldt dat het beantwoorden van de aanvullende vraag verplicht is wanneer "Ja" wordt ingevuld. Deze aanvullende vragen worden betrokken bij de kwalitatieve beoordeling en kunnen punten opleveren conform het toegepaste puntentoekenningsschema. De beantwoording kan worden ingevuld in bijlage 2 Eis met gunningscomponent

Voor alle aanvullende vragen geldt dat de toelichting:

- Concreet, controleerbaar en uitvoeringsgericht binnen de contractperiode moet zijn;
- Per aanvullende vraag is het maximaal toegestaan aantal woorden expliciet vermeld.

## 2. Eisen

### 2.1 Algemene eisen

Hogeschool Rotterdam (HR) streeft naar een veilige, gezonde en representatieve leer- en werkomgeving. De schoonmaakdienstverlening speelt hierin een essentiële rol. De opdracht ziet toe op het verzorgen van een hoogwaardige, innovatieve en data-gedreven schoonmaakdienstverlening en glasbewassing op alle locaties van HR, zoals benoemd in het Beschrijvend document.

Binnen HR zijn de volgende rollen verantwoordelijk voor uitvoering en afstemming:

- Contractmanager/Beleidsmedewerker (tactisch) – kaderstelling, monitoring, contractbewaking.
- Hoofd Services (operationeel) – dagelijkse afstemming, locatiegerichte uitvoering.

De dienstverlening sluit aan bij de strategische ambitie van HR om over te gaan naar een toekomstbestendige, digitale manier van werken waarbij datagedreven sturing, duurzaamheid, innovatie en sociale verantwoordelijkheid centraal staan.

	Inhoud	Ja/Nee
<b>Eis 1</b>	De opdrachtnemer levert een representatieve en veilige schoonmaakdienstverlening die de onderwijsprocessen van HR niet belemmert.  <i>Beschrijf concreet hoe u in uw dienstverlening garandeert dat de schoonmaakactiviteiten geen hinder opleveren voor het primaire onderwijsproces bij Hogeschool Rotterdam.</i>	*
<b>Eis 2</b>	De opdrachtnemer werkt volgens de rolverdeling binnen HR (Contractmanager en Hoofd Services per locatie).	
<b>Eis 3</b>	De opdrachtnemer maakt aantoonbaar gebruik van digitale systemen en data-analyse ten behoeve van planning, kwaliteitsborging en capaciteitsinzet, aansluitend op de visie van HR op toekomstgerichte facilitaire dienstverlening.	

### 2.2 Organisatie van de dienstverlening

De opdracht omvat het uitvoeren van regulier en specialistisch schoonmaakonderhoud, glasbewassing, het schoonhouden van buitenruimten en parkeergarages, dieptereiniging van sanitaire voorzieningen, afvalondersteuning en dienstverlening bij evenementen.

De schoonmaak wordt resultaatgericht uitgevoerd. Dit betekent dat niet de frequentie van werkzaamheden, maar het zichtbare eindresultaat leidend is. De opdrachtnemer bepaalt, op basis van expertise, data en gebruiksintensiteit, welke inzet noodzakelijk is om de overeengekomen kwaliteitsniveaus te realiseren en te borgen.

#### Scope van de dienstverlening

De dienstverlening omvat in ieder geval de volgende werkzaamheden:

## 1. Reguliere schoonmaakwerkzaamheden

*Standaard, periodiek terugkerende werkzaamheden*

- Stofwissen, vegen en dweilen van harde vloeren
- Stofzuigen van tapijt en vloerbedekking
- Reinigen van bureaus, tafels en overige werkplekoppervlakken
- Afstoffen van horizontale oppervlakken (zoals vensterbanken en kasten)
- Reinigen van sanitaire voorzieningen (toiletten, wastafels, spiegels en kranen)
- Bijvullen en onderhouden van sanitaire verbruiksartikelen en dispensers
- Reinigen van keukens en pantryruimten
- Ledigen van afvalbakken en vervangen van afvalzakken
- Schoonhouden van entrees, verkeersruimten, trappenhuizen en algemene ruimten

## 2. Aanvullende en specialistische schoonmaakwerkzaamheden

*Incidenteel of op afroep, aanvullend op de reguliere schoonmaak*

- Reiniging van specialistische omgevingen, waaronder laboratoria, technische vaklokalen, zorg- en gezondheidsruimten en creatieve onderwijsruimten, volgens geldende wet- en regelgeving en Hogeschool Rotterdam-protocollen
- Dieptereiniging van sanitaire ruimten (toiletgroepen en douches)
- Reiniging van wanden, deuren, plinten, radiatoren en moeilijk bereikbare plekken
- Reiniging van meubilair en bureaustoelen
- Specialistisch vloeronderhoud, waaronder tapijtreiniging en andere dieptereinigingen (met uitzondering van revitalisatie en reconditionering)
- Incident-, calamiteiten- en vlekkenreiniging
- Naloopschoonmaak bij evenementen, vergaderingen en piekmomenten

## 3. Glasbewassing (binnen en buiten)

- Reiniging van binnen beglazing, waaronder ramen, scheidingswanden en glazen deuren
- Reiniging van buitenbeglazing
- Glasbewassing op hoogte met inzet van passende en veilige middelen (zoals telescoop, ladder, hoogwerker of gondel)
- Reiniging van kozijnen en vensterbanken

## 4. Overige werkzaamheden (nader te specificeren)

*Aansluitend aan de schoonmaakdienstverlening*

- Schoonhouden van buitenruimten, terreinen en parkeergarages
- Verwijderen van zwerfvuil, inclusief sigarettenpeuken
- Reiniging van portieken, fietsenstallingen en aanliggende buitenvoorzieningen
- Afvalbeheer: legen van afvalpunten en faciliteren van gescheiden afvalstromen (logistiek)
- Monitoring en beheer van sanitaire verbruiksartikelen
- Opleverings-, opstart- en eindschoonmaak bij verbouwing, nieuwbouw of contractwissel
- Reiniging van zonnepanelen
- Reiniging van zonwering en lamellen

## Buiten scope

De volgende werkzaamheden vallen expliciet buiten de scope van deze opdracht:

- Revitalisatie en reconditionering van vloeren
- Reiniging van daken, waaronder parkeerdaken en kassen
- Dieptereiniging van restaurant- en keukenomgevingen (keukens en uitgiftepunten); deze vallen onder de verantwoordelijkheid van de cateraar

	Inhoud	Ja/Nee
<b>Eis 4</b>	De opdrachtnemer voert alle reguliere en specialistische schoonmaakwerkzaamheden uit zoals omschreven in dit document.	
<b>Eis 5</b>	De opdrachtnemer werkt resultaatgericht en committeert zich aan het realiseren en borgen van de overeengekomen VSR-kwaliteitsniveaus.	
<b>Eis 6</b>	De opdrachtnemer ondersteunt Hogeschool Rotterdam actief bij afvalscheiding en bij het legen van afvalpunten, volgens de afspraken met Hogeschool Rotterdam.	
<b>Eis 7</b>	De opdrachtnemer levert structurele schoonmaak van buitenruimten zoals terreinen en parkeergarages en is hierbij niet uitsluitend afhankelijk van meldingen.	
<b>Eis 8</b>	<p><i>De opdrachtnemer levert ondersteuning bij evenementen, verbouwingen en verhuizingen met een ingrijpend karakter, zoals werkzaamheden aan volledige etages en of volledige bouwdelen.</i></p> <p><i>Beschrijf specifiek hoe u flexibiliteit en opschaalbaarheid organiseert en communiceert bij evenementen, open dagen, bijzondere onderwijsactiviteiten en/ of verbouwingen en verhuizingen.</i></p>	*
<b>Eis 9</b>	De opdrachtnemer bewaakt actief de afbakening van werkzaamheden volgens de overeengekomen scope en rapporteert afwijkingen binnen één werkweek aan de opdrachtgever.	
<b>Eis 10</b>	De opdrachtnemer respecteert uitsluitingen, tenzij schriftelijk afgesproken als meerwerk (onder meerwerk verstaat opdrachtgever alles wat buiten scope valt).	
<b>Eis 11</b>	De planning van de glasbewassing wordt aan het begin van het schooljaar gezamenlijk besproken en akkoord bevonden en de opdrachtnemer draagt zorg voor tijdige afronding van de glasbewassing zijnde (minimaal) één week voor de open dagen. Deze planning wordt voor het begin van het schooljaar gedeeld door de opdrachtnemer met de locatiehoofden	
<b>Eis 12</b>	<p><i>De opdrachtnemer heeft een signalerende rol ten aanzien van gebreken, vervuilingen, defecten of onveilige situaties in en aan het gebouw die tijdens de uitvoering van schoonmaakwerkzaamheden worden geconstateerd. De opdrachtnemer communiceert deze signalen direct met de desbetreffende locatie.</i></p> <p><i>Licht toe hoe u deze rol dagelijks vervult en signaleringen communiceert.</i></p>	*

### 2.3 Kwaliteitsborging

De schoonmaak wordt uitgevoerd volgens resultaatgerichte oplevercriteria. Frequenties worden niet opgelegd; de opdrachtnemer bepaalt op basis van expertise en data welke inzet nodig is om het afgesproken kwaliteitsniveau te behalen.

	Inhoud	Ja/Nee
<b>Eis 13</b>	De opdrachtnemer levert schoonmaak volgens resultaatgerichte opleverstaat (zie bijlage 19), waarin normeringen zijn opgenomen per ruimte en per element. De eindkwaliteit per ruimte is leidend.	
<b>Eis 14</b>	De opdrachtnemer haalt continu minimaal VSR-KMS niveau A ( $\geq 90\%$ ). Metingen worden uitgevoerd door HR, door de opdrachtnemer en door een onafhankelijke partij. Een lagere score wordt geregistreerd en binnen twee weken hersteld naar het acceptabele niveau.  <i>Beschrijf aan de hand van concrete voorbeelden hoe u dit niveau behaalt en blijft behalen en omgaat met de feedback indien het niveau niet wordt behaald.</i>	*
<b>Eis 15</b>	Alle meldingen worden geregistreerd in het FMIS-pakket door opdrachtgever. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor tijdige opvolging, waarbij geldt: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerste reactie binnen 1 werkdag,</li> <li>• Afhandeling binnen 3 werkdagen (minimaal 95%),</li> <li>• Calamiteiten: responstijd maximaal 1 uur.</li> </ul>	

## 2.4 Personeel & opleiding

De opdrachtnemer zet medewerkers in die bijdragen aan een schone, veilige en representatieve leer- en werkomgeving binnen de locaties van Hogeschool Rotterdam. Medewerkers voeren schoonmaak- en glasbewassingswerkzaamheden uit volgens vastgestelde kwaliteitsnormen en tonen eigenaarschap voor de toegewezen locaties.

Medewerkers zijn aanspreekbaar, signalerend en handelingsbekwaam en dragen bij aan continuïteit, veiligheid en een positieve beleving van de omgeving door studenten, medewerkers en bezoekers.

	Inhoud	Ja/Nee
<b>Eis 16</b>	Medewerkers beheersen de Nederlandse taal voldoende om effectief: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instructies te begrijpen,</li> <li>• Veilig te werken,</li> <li>• Klantgericht te communiceren.</li> </ul>	
<b>Eis 17</b>	Medewerkers zijn representatief in gedrag, houding en uitstraling en dragen herkenbare bedrijfskleding.	
<b>Eis 18</b>	Medewerkers dienen gedragscodes te respecteren, zorgvuldig om te gaan met eigendommen van HR, en opdrachten en instructies op te volgen.	
<b>Eis 19</b>	Medewerkers leveren een aantoonbare bijdragen aan: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De representativiteit van de locaties;</li> <li>• Een veilige en prettige leeromgeving.</li> </ul> <i>Licht toe hoe u op korte en lange termijn borgt dat medewerkers deze rol vervullen.</i>	*
<b>Eis 20</b>	De opdrachtnemer maakt gebruik van digitale systemen voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijdregistratie</li> <li>• Roosterinformatie</li> <li>• Meldingen en kwaliteitsregistraties.</li> </ul>	

	Tijdregistratie en roosterinformatie zijn realtime inzichtelijk voor opdrachtgever.	
<b>Eis 21</b>	De opdrachtnemer zorgt voor instructie en training van medewerkers in het gebruik van digitale middelen.	
<b>Eis 22</b>	VOG en legitimatie zijn verplicht voor alle medewerkers.	
<b>Eis 23</b>	De opdrachtnemer borgt volledige continuïteit van personeel, inclusief vervanging bij afwezigheid.	
<b>Eis 24</b>	De opdrachtnemer wijst per locatie een dagkracht aan die: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eerste aanspreekpunt is voor de opdrachtgever;</li> <li>• Klantgericht met opdrachtgever communiceert</li> <li>• Kwaliteit bewaakt;</li> <li>• Dagelijkse aansturing verzorgt.</li> <li>• Vervangen wordt bij afwezigheid</li> <li>• Eigenaarschap tonen voor de toegewezen locatie;</li> <li>• Proactief onvolkomenheden signaleren en verhelpen binnen hun werkzaamheden</li> <li>• Overdag beschikbaar zijn voor calamiteiten, incidentele extra werkzaamheden, evenementen en piekmomenten</li> </ul>	
<b>Eis 25</b>	Glasbewassing wordt uitgevoerd door: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gekwalificeerd personeel;</li> <li>• In overeenstemming met geldende wet- en regelgeving (o.a. Arbo);</li> <li>• Aantoonbaar geïnstrueerd personeel in veilig werken op hoogte en gebruik van hulpmiddelen en materialen.</li> </ul>	

## 2.5 Duurzaamheid

Het Rijk en andere overheden in Nederland hebben uitgesproken het goede voorbeeld te willen geven door duurzaam in te kopen en hiermee de markt te stimuleren tot duurzaam produceren, innoveren en verantwoord ondernemen. Hogeschool Rotterdam sluit hierbij aan en verwacht van opdrachtnemers dat zij aantoonbaar bijdragen aan het beperken van milieubelasting en het verantwoord gebruik van middelen en materialen.

Voor de dienst van onderhavige aanbesteding zijn door de overheid geen specifieke duurzaamheidscriteria vastgesteld. Hogeschool Rotterdam kiest er echter bewust voor om binnen deze aanbesteding ook eigen duurzaamheidsambities en -eisen te formuleren, passend bij de aard en omvang van de opdracht.

Hogeschool Rotterdam stelt hoge eisen aan duurzaamheid, veiligheid en innovatie in de uitvoering van schoonmaak- en glasbewassingsdiensten. De dienstverlening dient aantoonbaar bij te dragen aan de duurzaamheidsdoelstellingen van Hogeschool Rotterdam, onder meer op het gebied van milieuvriendelijke schoonmaakmiddelen, CO<sub>2</sub>-reductie, water- en energie-efficiëntie, circulariteit en innovatie in middelen en materialen.

	Inhoud	Ja/Nee
<b>Eis 26</b>	De opdrachtnemer maakt uitsluitend gebruik van schoonmaakmiddelen die voldoen aan geldende wet- en regelgeving en aantoonbaar milieuvriendelijk zijn.	

<b>Eis 27</b>	Minimaal 90% van de middelen heeft een EU Ecolabel of gelijkwaardig. Het gebruik van schadelijke, kankerverwekkende, mutagene of anderszins risicovolle stoffen is niet toegestaan.	
<b>Eis 28</b>	<p>De opdrachtnemer realiseert aantoonbare besparing in energie- en watergebruik binnen de uitvoering van de schoonmaakdienstverlening.</p> <p>De opdrachtnemer toont dit aan door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• inzicht te geven in het energie- en watergebruik van ingezette middelen en werkzaamheden;</li> <li>• het formuleren en uitvoeren van besparingsmaatregelen;</li> <li>• het periodiek monitoren en rapporteren van de gerealiseerde besparing ten opzichte van een bij aanvang vastgestelde nulmeting.</li> </ul> <p>De besparing heeft betrekking op de dienstverlening en niet op het totale energie- en waterverbruik van de gebouwen van Hogeschool Rotterdam.</p>	
<b>Eis 29</b>	<p>De opdrachtnemer treft maatregelen om de CO<sub>2</sub>-uitstoot die samenhangt met de uitvoering van de opdracht te beperken, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efficiënte inzet en planning van vervoer;</li> <li>• Route-optimalisatie;</li> <li>• Gebruik van emissiearme of emissievrije voertuigen waar mogelijk;</li> <li>• Duurzame materiaal- en productkeuze en logistieke inrichting.</li> </ul> <p><i>Op welke wijze treft u deze maatregelen en hoe worden deze gemonitord en geborgd.</i></p>	*
<b>Eis 30</b>	<p>Ingezette machines en apparatuur zijn afgestemd op gebouw- en vloerspecifieke eisen en zijn duurzaam, veilig en efficiënt in gebruik. Dit betreft onder andere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schrob-/zuigmachines met laag water- en energieverbruik;</li> <li>• Stille en energiezuinige apparatuur geschikt voor onderwijsomgevingen;</li> <li>• Apparatuur voor parkeergarages en buitenruimten.</li> </ul>	
<b>Eis 31</b>	<p>Robotica wordt aantoonbaar ingezet vanaf de start van het contract, passend bij de aard en schaal van de locaties, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Robotica voor grote vloeroppervlakken;</li> <li>• Mini-robots voor trappenhuizen, glasrails of vergelijkbare toepassingen.</li> </ul>	
<b>Eis 32</b>	<p>De opdrachtnemer past afvalscheiding binnen de interne bedrijfsvoering toe waardoor dit wordt toegepast binnen de uitvoering van de werkzaamheden en draagt bij aan een circulaire inzet van middelen, materialen en verpakkingen. Verbruiksmaterialen worden waar mogelijk herbruikbaar, navulbaar of circulair toegepast.</p> <p><i>Licht toe hoe u deze afvalscheiding inzet en hoe u bijdraagt aan circulaire inzet.</i></p>	*
<b>Eis 33</b>	<p>Indien geurneutralisatie wordt toegepast, worden uitsluitend middelen gebruikt die:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Milieuvriendelijk zijn;</li> <li>• Vrij zijn van schadelijke stoffen;</li> <li>• Geschikt zijn voor onderwijs- en verblijfsomgevingen;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geen overlast of hinder veroorzaken voor gebruikers.</li> </ul>	
<b>Eis 34</b>	<p>De opdrachtnemer rapporteert periodiek aan opdrachtgever over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzet en gebruik van duurzame middelen;</li> <li>• Water-, energie- en CO<sub>2</sub>-reductie;</li> <li>• Inzet van machines en robotica;</li> <li>• Doorontwikkeling en innovaties gedurende de contractperiode.</li> </ul>	

## 2.6 Innovatie

Hogeschool Rotterdam transformeert naar een moderne, datagedreven facilitaire dienstverlening. Schoonmaak en glasbewassing spelen hierin een sleutelrol. Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze actief gebruikmaakt van technologie, data en digitale hulpmiddelen om schoonmaakactiviteiten efficiënter, voorspelbaarder en aantoonbaar beter te organiseren.

Innovatie wordt door Hogeschool Rotterdam niet gezien als een eenmalige investering, maar als een continu proces gedurende de looptijd van de overeenkomst. De opdrachtnemer levert een actieve bijdrage aan doorontwikkeling, experimenten en verbetering van de dienstverlening, met aandacht voor zowel technologische als mensgerichte aspecten.

De inzet van technologie dient ondersteunend te zijn aan kwaliteit, veiligheid, duurzaamheid en werkplezier van medewerkers, en mag niet leiden tot verslechtering van arbeidsomstandigheden.

	Inhoud	Ja/Nee
<b>Eis 35</b>	<p>De opdrachtnemer past sensortechnologie toe ter ondersteuning van de schoonmaakdienstverlening, gericht op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bezetting per ruimte en/of zone,</li> <li>• Gebruikspatronen en gebruiksintensiteit van verkeersstromen.</li> </ul> <p>De verzamelde data worden structureel verwerkt in het planningssysteem en ondersteunt de inzet van personeel tijdens piek- en rustmomenten.</p>	
<b>Eis 36</b>	<p>De opdrachtnemer levert per locatie een digitaal dashboard, gefaseerd ingevoerd en uiterlijk volledig operationeel aan het einde van het eerste contractjaar, waarin minimaal inzichtelijk zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schoonmaakprestaties;</li> <li>• Meldingen en doorlooptijden;</li> <li>• Bezettings- en gebruiksdata (gebaseerd op statistische patronen);</li> <li>• Kwaliteitsmetingen volgens VSR-KMS.</li> </ul>	
<b>Eis 37</b>	<p>Alle ingezette medewerkers werken met een operationele digitale (app) voor</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Planning en roostering;</li> <li>• Meldingen en opvolging;</li> <li>• Registratie van uitgevoerde werkzaamheden.</li> </ul> <p><i>Licht de werking van de app toe en beschrijf de borging van het gebruik.</i></p>	*
<b>Eis 38</b>	<p>De opdrachtnemer maakt gebruik van een dynamisch, datagedreven planningssysteem dat kan inspelen op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensordata,</li> </ul>	*

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gebruikspatronen,</li> <li>• Afwijkende bezetting (bijvoorbeeld open dagen en evenementen),</li> <li>• Kwaliteitstrends,</li> <li>• Meldingen via het FMIS van opdrachtgever.</li> </ul> <p>De schoonmaakplanning is adaptief en wordt continu bijgesteld op basis van beschikbare data en inzichten.</p> <p><i>Licht stapsgewijs toe hoe uw systeem inspeelt op de gevraagde onderwerpen.</i></p>	
<b>Eis 39</b>	<p>De opdrachtnemer levert per kwartaal een data-analyserapport met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inzichten in trends in gebruik en vervuiling;</li> <li>• Concrete optimalisatievoorstellen voor inzet van personeel, middelen en technologie;</li> <li>• Evaluatie van de effectiviteit van robotica en overige innovaties;</li> <li>• Inzicht in kostenontwikkelingen en efficiency-effecten.</li> </ul>	
<b>Eis 40</b>	<p>De opdrachtnemer neemt minimaal éénmaal per jaar deel aan gezamenlijke ontwikkel- en innovatiesessies met opdrachtgever, gericht op doorontwikkeling van de dienstverlening.</p>	
<b>Eis 41</b>	<p>Bij de implementatie van nieuwe technologieën hanteert de opdrachtnemer een mensgerichte aanpak, waarbij:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medewerkers tijdig worden geïnformeerd;</li> <li>• Training en begeleiding worden verzorgd;</li> <li>• Draagvlak en acceptatie actief worden geborgd.</li> </ul> <p><i>Beschrijf aan de hand van voorbeelden hoe u deze rol vervuld en borgt.</i></p>	*

## 2.7 Communicatie en samenwerking

Voor een goede uitvoering en borging van continuïteit van de opdracht is een effectieve en transparante samenwerking tussen Hogeschool Rotterdam en de opdrachtnemer essentieel. De opdrachtnemer beschikt over voldoende gekwalificeerd personeel en een duidelijke organisatie- en communicatiestructuur om de dienstverlening betrouwbaar, voorspelbaar en beheersbaar uit te voeren.

Goede afstemming tussen de opdrachtnemer en Hogeschool Rotterdam vindt plaats via een vastgestelde overleg- en communicatiestructuur op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Communicatie is gestructureerd, tijdig en aantoonbaar, en ondersteunt het realiseren van afgesproken kwaliteit, flexibiliteit en innovatie.

	Inhoud	Jc/Nee
<b>Eis 42</b>	<p>De opdrachtnemer stelt één centraal aanspreekpunt (accountmanager) aan voor Hogeschool Rotterdam.</p>	
<b>Eis 43</b>	<p>De accountmanager fungeert als primair aanspreekpunt voor HR en overige betrokken disciplines en is verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Coördinatie van de dienstverlening;</li> <li>• Afstemming op strategisch en tactisch niveau;</li> <li>• Escalatie en besluitvorming indien nodig.</li> </ul>	

<b>Eis 44</b>	De accountmanager beschikt over aantoonbare kennis van zaken, is goed bereikbaar, probleemoplossend en neemt binnen één werkdag contact op met Hogeschool Rotterdam bij vragen of verzoeken.	
<b>Eis 45</b>	<p>Inschrijver houdt zich aan de overlegstructuur van Hogeschool Rotterdam. Deze is vastgelegd op drie niveaus:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strategisch overleg (1–2 keer per jaar): beleidskaders, contractprestaties, innovatie en samenwerking;</li> <li>• Tactisch overleg (per kwartaal): KPI's, dashboards, rapportages en optimalisaties;</li> <li>• Operationeel overleg (maandelijks en/of locatiegericht): dagelijkse knelpunten, meldingen, planning (inclusief evenementen, open dagen en piekmomenten) en incidenten.</li> </ul> <p>De overlegstructuur is opgenomen als Bijlage, zie Bijlage 13 Communicatiematrix.</p>	
<b>Eis 46</b>	De opdrachtnemer neemt actief deel aan alle overleggen en levert input op verzoek van Hogeschool Rotterdam.	
<b>Eis 47</b>	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verslaglegging van overleggen;</li> <li>• Het opstellen van actielijsten en activiteitenplanning.</li> </ul>	
<b>Eis 48</b>	Verslagen en actielijsten worden uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na het overleg aan de deelnemers verstrekt en ter goedkeuring voorgelegd. Beide partijen hebben het recht om agendapunten aan te leveren voor de overleggen. Er wordt gebruik gemaakt van een format verstrekt door de Hogeschool Rotterdam, zie bijlage 18 Operationele actie & besluitenlijst.	
<b>Eis 49</b>	<p>Het gebruik van het FMIS-systeem van Hogeschool Rotterdam is verplicht. De opdrachtnemer realiseert een digitale koppeling tussen het eigen planningssysteem en het FMIS van Hogeschool Rotterdam ten behoeve van transparantie, monitoring, klachtafhandeling (inclusief doorlooptijden) en rapportage.</p> <p><i>Licht toe hoe u deze koppeling realiseert en wat u hiervoor benodigd is vanuit de Hogeschool Rotterdam.</i></p>	*
<b>Eis 50</b>	Alle meldingen, verzoeken en werkzaamheden worden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitaal geregistreerd;</li> <li>• Voorzien van voortgangsupdates;</li> <li>• Afgehandeld met digitale terugkoppeling, waar nodig inclusief foto's, oplossingsrapportages en kwaliteitsinformatie.</li> </ul>	
<b>Eis 51</b>	De opdrachtnemer levert rapportages volgens overeengekomen formats: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Maandrapportages met operationele informatie, meldingen en doorlooptijden;</li> <li>• Kwartaalrapportages met data-analyse, trends, innovaties en voortgang op SROI;</li> <li>• Jaarrapportages met inzicht in kosten, kwaliteit, duurzaamheid en verbeterinitiatieven.</li> </ul>	
<b>Eis 52</b>	Dashboardegegevens vormen de primaire bron voor rapportages en worden gedeeld met Hogeschool Rotterdam.	
<b>Eis 53</b>	De opdrachtnemer toont flexibiliteit in inzet en planning bij: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evenementen;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Open dagen;</li> <li>• Incidentele piekmomenten;</li> <li>• Calamiteiten.</li> </ul> <p>Aanpassingen in inzet worden tijdig afgestemd via de operationele overlegstructuur en het FMIS.</p>	
<b>Eis 54</b>	Medewerkers van de opdrachtnemer gaan zorgvuldig en respectvol om met gebouwen, inventaris en eigendommen van Hogeschool Rotterdam.	

## 2.8 Social Return & inclusie

Het personeel van de opdrachtnemer vormt een cruciale succesfactor binnen de schoonmaak- en glasbewassingsdienstverlening. Medewerkers werken zichtbaar binnen de onderwijsomgeving van Hogeschool Rotterdam en leveren een directe bijdrage aan het gevoel van veiligheid, verzorging en gastvrijheid voor studenten, medewerkers en bezoekers.

Hogeschool Rotterdam verwacht van de opdrachtnemer dat medewerkers professioneel, servicegericht, communicatief vaardig en digitaal vaardig zijn. Tegelijkertijd hecht Hogeschool Rotterdam grote waarde aan haar maatschappelijke verantwoordelijkheid. De inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt (Social Return on Investment, SROI) vormt daarom een verplicht en integraal onderdeel van deze opdracht.

De opdrachtnemer draagt actief bij aan het creëren van duurzame werkgelegenheid en een inclusieve werkomgeving, waarin gelijke kansen, respectvolle omgang en veilige arbeidsomstandigheden worden geborgd.

	Inhoud	Ja/Nee
<b>Eis 55</b>	<p>De opdrachtnemer realiseert minimaal 15% SROI-inzet, oplopend naar 20% binnen vier (4) jaar na de start van de overeenkomst.</p> <p>Het percentage SROI wordt jaarlijks gemeten en gerapporteerd.</p> <p><i>Licht toe hoe u deze percentages realiseert waarbij er een veilige werkomgeving en kwaliteit van de dienstverlening geborgd blijft.</i></p>	*
<b>Eis 56</b>	<p>De opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werving en selectie van SROI-medewerkers;</li> <li>• Begeleiding en ontwikkeling;</li> <li>• Administratieve afhandeling.</li> </ul> <p>Dit gebeurt zonder extra belasting voor Hogeschool Rotterdam.</p>	
<b>Eis 57</b>	<p>De opdrachtnemer borgt adequate begeleiding van SROI-medewerkers, gericht op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werkvaardigheden;</li> <li>• Veilig werken;</li> <li>• Doorstroom naar regulier werk waar mogelijk.</li> </ul>	
<b>Eis 58</b>	<p>De opdrachtnemer werkt samen met:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sociale werkbedrijven;</li> <li>• Re-integratiepartners;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gemeentelijke of regionale initiatieven, met als doel duurzame plaatsingen te realiseren.</li> </ul>	
<b>Eis 59</b>	<p>De opdrachtnemer voert een actief beleid op inclusie en diversiteit, waarin:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gelijke kansen worden geborgd;</li> <li>Discriminatie wordt voorkomen;</li> <li>Een veilige, respectvolle en sociaal veilige werkomgeving wordt gegarandeerd.</li> </ul>	
<b>Eis 60</b>	<p>Medewerkers worden aantoonbaar geïnstrueerd en getraind in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusief werken;</li> <li>Respectvolle communicatie;</li> <li>Samenwerken in een diverse onderwijsomgeving.</li> </ul>	
<b>Eis 61</b>	<p>De inzet van SROI-medewerkers wordt per kwartaal gemonitord en gerapporteerd aan Hogeschool Rotterdam.</p> <p>De opdrachtnemer rapporteert per kwartaal over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aantal en inzet van SROI-medewerkers;</li> <li>Begeleidingsmaatregelen;</li> <li>Doorstroom, uitval en duurzame plaatsingen;</li> <li>Inclusie- en diversiteitsmaatregelen binnen het team.</li> </ul>	

## 2.9 Contractmanagement

Hogeschool Rotterdam stuurt actief op kwaliteit, continuïteit en doorontwikkeling van de schoonmaak- en glasbewassingsdienstverlening. Hiervoor wordt gewerkt met een set van Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's) en bijbehorende Service Level Agreements (SLA's).

Na gunning worden de KPI's en SLA's in overleg met de opdrachtnemer definitief vastgesteld, op basis van het KPI Dashboard, Bijlage 4 dat als uitgangspunt dient. Gedurende de contractperiode kunnen KPI's, in gezamenlijk overleg, worden aangescherpt of aangepast om aan te sluiten bij veranderende omstandigheden, innovaties en ambities van Hogeschool Rotterdam.

De prestaties van de opdrachtnemer worden gedurende de looptijd van de overeenkomst structureel gemeten, geëvalueerd en besproken. KPI's vormen de basis voor sturing, evaluatie en – indien van toepassing – bonus- en/of malusregelingen. Het niet nakomen van een vastgestelde KPI kan aanleiding zijn om de Raamovereenkomst te ontbinden.

	Inhoud	Ja/Nee
<b>Eis 62</b>	Hogeschool Rotterdam en de opdrachtnemer zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor het actueel houden van de KPI's gedurende de contractperiode.	
<b>Eis 63</b>	Hogeschool Rotterdam legt per kwartaal de resultaten vast die de opdrachtnemer heeft behaald op de vastgestelde KPI's over het voorafgaande kwartaal.	
<b>Eis 64</b>	<p>De prestaties van de opdrachtnemer worden structureel gemonitord aan de hand van KPI's die onder meer betrekking hebben op:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Kwaliteit;</li> <li>Innovatie;</li> <li>Duurzaamheid;</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Social Return (SROI);</li> <li>• Meldingenafhandeling;</li> <li>• Samenwerking en communicatie.</li> </ul>	
<b>Eis 65</b>	<p>De opdrachtnemer houdt actuele managementinformatie bij over de dienstverlening, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Response- en doorlooptijden;</li> <li>• Uitvoering en aanvullende diensten;</li> <li>• Afhandeling van klachten;</li> <li>• Kosten per locatie;</li> <li>• Advisering en optimalisatievoorstellen.</li> </ul>	
<b>Eis 66</b>	<p>Indien de opdrachtnemer niet voldoet aan één of meerdere vastgestelde KPI's, gelden de volgende bepalingen:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na vaststelling van een score onder de norm een verbeterplan in, conform het format opgenomen in Bijlage 10, met maatregelen om alsnog en blijvend aan de norm te voldoen.</li> <li>2. Indien drie (3) maanden na de eerste vaststelling nog steeds sprake is van een onvoldoende score, wordt dit aangemerkt als een toerekenbare tekortkoming in de uitvoering van de overeenkomst en wordt de opdrachtnemer in gebreke gesteld.</li> <li>3. De opdrachtnemer dient binnen één (1) maand na ingebrekestelling een tweede verbeterplan in.</li> <li>4. Indien drie (3) maanden na ingebrekestelling nog steeds sprake is van een onvoldoende score, verkeert de opdrachtnemer van rechtswege in verzuim.</li> <li>5. In geval van verzuim behoudt Hogeschool Rotterdam zich het recht voor om (gedeeltelijke) ontbinding van de overeenkomst te overwegen.</li> </ol>	
<b>Eis 67</b>	<p>Ter onderbouwing van de prestatiebeoordeling levert de opdrachtnemer digitaal per kwartaal, uitgesplitst per maand, een managementrapportage aan waarin minimaal zijn opgenomen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eventuele schades;</li> <li>• Afwijkingen in response- en doorlooptijden;</li> <li>• Verbetervoorstellen op het gebied van: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Innovatie;</li> <li>○ Duurzaamheid;</li> <li>○ Standaardisering;</li> <li>○ Kwaliteitsverbetering in de uitvoering van de werkzaamheden.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Eis 68</b>	<p>De managementrapportages worden uiterlijk binnen vijf (5) werkdagen na afloop van het kwartaal beschikbaar gesteld aan de aangewezen contactpersoon van Hogeschool Rotterdam.</p>	
<b>Eis 69</b>	<p>De opdrachtnemer levert gedurende de contractperiode actief bijdrage aan continue verbetering van de dienstverlening en betreft hierbij inzichten uit KPI's, rapportages en overleggen.</p> <p><i>Beschrijf hoe u concrete voorbeelden uit de KPI dashboard(s), overleggen en rapportages vertaalt naar acties om de dienstverlening zichtbaar te verbeteren voor Hogeschool Rotterdam.</i></p>	*

<b>Eis 70</b>	Bij onvoldoende prestatie levert de opdrachtnemer binnen een (1) maand een verbeterplan volgens het format beschikbaar gesteld door Hogeschool Rotterdam, conform bijlage 15 Verbeterplan	
---------------	---	--

## 2.10 Flexibiliteit vastgoedportefeuille

Hogeschool Rotterdam is een dynamische onderwijsinstelling met een vastgoedportefeuille die zich continu ontwikkelt. Veranderingen in omvang, functie en gebruiksintensiteit van gebouwen en ruimtes maken integraal onderdeel uit van de bedrijfsvoering. Dit kan onder meer het gevolg zijn van groei of krimp, renovaties, verbouwingen, functiewijzigingen of aanpassingen in onderwijs- en werkconcepten.

Van de opdrachtnemer wordt verwacht dat deze flexibel en proactief meebeweegt met wijzigingen in de vastgoedportefeuille en het gebruik daarvan. Opschaling en afschaling van de schoonmaak- en glasbewassingsdienstverlening vindt plaats op basis van vooraf afgestemde tarieven, kengetallen en een transparante onderbouwing. Wijzigingen worden tijdig verwerkt in planning, FMIS en dashboards, zodat continuïteit, kwaliteit en inzicht behouden blijven.

	Inhoud	Ja/Nee
<b>Eis 71</b>	<p>De opdrachtnemer schaaft de dienstverlening op en af bij wijzigingen in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het aantal vierkante meters (m<sup>2</sup>);</li> <li>• De functie van ruimten;</li> <li>• De gebruiksintensiteit van locaties.</li> </ul> <p><i>Geef op concrete wijze aan hoe wijzigingen, zoals genoemd in de eis, worden doorgevoerd en gecommuniceerd bij wijzigingen in de bezetting zonder in te leveren op de kwaliteit van de dienstverlening.</i></p>	*
<b>Eis 72</b>	<p>Wijzigingen in inzet, planning en dienstverlening worden uiterlijk binnen tien (10) werkdagen verwerkt in:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Het planningssysteem;</li> <li>• Het FMIS van Hogeschool Rotterdam;</li> <li>• De bijbehorende dashboards en rapportages.</li> </ul>	
<b>Eis 73</b>	<p>Contractmutaties als gevolg van wijzigingen in de vastgoedportefeuille worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Transparant onderbouwd;</li> <li>• Doorgevoerd op basis van vooraf afgesproken tarieven en kengetallen;</li> <li>• Schriftelijk vastgelegd in overleg met Hogeschool Rotterdam.</li> </ul>	
<b>Eis 74</b>	<p>De opdrachtnemer stemt de dienstverlening per locatie af op de aanwezige doelgroepen, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Studenten;</li> <li>• Docenten;</li> <li>• Onderzoekers;</li> <li>• Medewerkers en bezoekers.</li> </ul>	

<b>Eis 75</b>	<p>De opdrachtnemer toetst minimaal eenmaal per jaar of de inrichting en uitvoering van de dienstverlening aansluit bij de behoefte van de doelgroepen per locatie en bespreekt eventuele aanpassingen met Hogeschool Rotterdam.</p> <p><i>Licht toe hoe u dit toetst en hoe u de uitkomsten van die toets communiceert en in de praktijk brengt. Formuleer zelf een KPI op deze eis met gunningscomponent, deze wordt meegenomen in het KPI Dashboard (zie bijlage 4). Na gunning zal gezamenlijk waar nodig het KPI Dashboard worden aangescherpt.</i></p>	*
---------------	--	---

## 2.11 Veiligheid, Compliance & Risico's

Veiligheid, compliance en zorgvuldig risicomanagement vormen een onlosmakelijk onderdeel van de schoonmaak- en glasbewassingsdienstverlening binnen Hogeschool Rotterdam. De opdrachtnemer voert alle werkzaamheden uit in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving en borgt een veilige werkomgeving voor medewerkers, studenten, bezoekers en derden.

De opdrachtnemer handelt volgens onder andere de Arbeidsomstandighedenwet (Arbo), relevante NEN-normeringen, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG/GDPR) en voorschriften voor veilig werken op hoogte. Bij de inzet van schoonmaakmiddelen, elektrische apparatuur, robotica en gereedschappen wordt zorgvuldig omgegaan met veiligheid, gezondheid en milieu.

Specifieke aandacht is vereist voor glasbewassing, monumentale panden, bijzondere vloertypen en kwetsbare materialen. Hiervoor treft de opdrachtnemer aanvullende beheersmaatregelen en borgt deze aantoonbaar binnen de uitvoering van de opdracht.

	Inhoud	Ja/Nee
<b>Eis 76</b>	<p>De opdrachtnemer werkt volledig conform alle geldende wet- en regelgeving, waaronder maar niet beperkt tot:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Arbeidsomstandighedenwetgeving (Arbo);</li> <li>• Relevante NEN-normen;</li> <li>• AVG/GDPR;</li> <li>• Voorschriften voor veilig werken op hoogte;</li> <li>• Milieu- en veiligheidsvoorschriften voor schoonmaak en glasbewassing.</li> </ul>	
<b>Eis 77</b>	<p>Alle machines, hulpmiddelen, elektrische apparatuur en robotica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Worden periodiek gekeurd;</li> <li>• Zijn geschikt voor het beoogde gebruik;</li> <li>• Worden veilig en volgens voorschriften ingezet.</li> </ul> <p>Keuringsrapporten zijn op verzoek inzichtelijk voor Hogeschool Rotterdam.</p>	
<b>Eis 78</b>	<p>De opdrachtnemer beschikt over een actuele Risico-Inventarisatie &amp; -Evaluatie (RI&amp;E) voor alle werkzaamheden, waaronder:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schoonmaakwerkzaamheden;</li> <li>• Glasbewassing;</li> <li>• Inzet van technologie en robotica;</li> <li>• Werken op hoogte.</li> </ul>	

	De bijbehorende maatregelen worden aantoonbaar toegepast en periodiek geëvalueerd.	
<b>Eis 79</b>	Bij werkzaamheden in monumentale panden, gebouwen met bijzondere architectuur, kwetsbare vloeren of materialen treft de opdrachtnemer aanvullende beschermende en beheersmaatregelen, afgestemd op: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De aard van het pand of materiaal;</li> <li>• De risico's voor schade of veiligheidsincidenten;</li> <li>• De geldende voorschriften en richtlijnen.</li> </ul>	
<b>Eis 80</b>	Incidenten, bijna-ongevallen en onveilige situaties worden: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Direct gemeld via het FMIS van Hogeschool Rotterdam;</li> <li>• Vastgelegd inclusief oorzaak, maatregelen en opvolging;</li> <li>• Periodiek geëvalueerd ter voorkoming van herhaling</li> </ul>	

## 2.12 Unit4

De aanbestedende dienst werkt momenteel met het inkoopstelsel Unit4. Dit stelsel wordt gebruikt van bestellen tot en met ontvangst van de factuur, dit stelsel kan tijdens de duur van dit contract wijzigen in een ander ERP-stelsel.

	Inhoud	Ja/Nee
<b>Eis 81</b>	Inschrijver beschikt over een koppeling met het ERP stelsel van Hogeschool Rotterdam	

## 2.13 Facturatie

	Inhoud	Ja/Nee
<b>Eis 82</b>	Facturatie vindt plaats op basis van de, in het prijzenblad (Bijlage 3) opgenomen, tarieven. De Inschrijver dient de facturen, bij voorkeur via Peppol e-facturen in of anders in PDF/XML, te versturen aan: facturen@hr.nl onder vermelding van het Hogeschool Rotterdam contractnummer en indien van toepassing het betreffende ordernummer (INK 1xxxx) zoals vermeld op de inkooporder. Ontbreekt deze informatie op de factuur, dan wordt de factuur niet in behandeling genomen en geretourneerd.	
<b>Eis 83</b>	Facturatie voor de reguliere schoonmaakwerkzaamheden vindt maandelijks achteraf per locatie plaats in één verzamelfactuur, waarbij de betreffende kostenplaats dient te worden vermeld.	
<b>Eis 84</b>	Facturatie buiten de reguliere schoonmaak om vindt achteraf plaats naar aanleiding van de inkooporder.	
<b>Eis 85</b>	Opdrachtnemer aanvaardt dat een betalingstermijn van 30 dagen geldt, te rekenen vanaf de datum van ontvangst van de factuur.	
<b>Eis 86</b>	De factuur specificeert in ieder geval: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bedrijfsnaam</li> <li>• Adres, postcode en woonplaats</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contactgegevens (telefoonnummer, e-mailadres)</li> <li>• KvK-nummer</li> <li>• BTW-nummer</li> <li>• Volledige bankgegevens (zoals IBAN, SWIFT/BIC, naam begunstigde enz.)</li> <li>• Factuurdatum</li> <li>• (Uniek) Factuurnummer</li> <li>• Contractnummer Hogeschool Rotterdam</li> <li>• Locatieomschrijving Hogeschool Rotterdam</li> <li>• Inkoopordernummer Hogeschool Rotterdam (indien van toepassing)</li> <li>• Kostenplaatsnummer van de opdrachtgever</li> <li>• Duidelijke omschrijving van de geleverde dienst</li> <li>• Het bedrag dat in rekening wordt gebracht, exclusief BTW-bedrag en het toegepaste BTW-tarief</li> </ul>	
--	--	--

## 2.14 Prijs

	Inhoud	Ja/Nee
<b>Eis 87</b>	De geldende prijzen zijn conform de aanbestedingsdocumenten en de inschrijving. De prijzen zijn exclusief BTW.	
<b>Eis 88</b>	De opgegeven prijzen blijven ongewijzigd gedurende het eerste contractjaar. Daarna worden de prijzen geïndexeerd conform de meest relevante index van het CBS, SBI-code 812. Als basis voor de berekening van de eerste wijziging wordt uitgegaan van twee maanden voorafgaand aan de maand waarin de Overeenkomst is ingegaan en waarover de index beschikbaar is. Opdrachtnemer stelt opdrachtgever hiervan uiterlijk één maand voorafgaand aan de maand waarin de daadwerkelijke indexatie doorgevoerd zal worden, op de hoogte.	
<b>Eis 89</b>	Uitsluitend in de gevallen waarin cao-wijzigingen of wettelijke-, of andere overheidsmaatregelen leiden tot exorbitante kostenstijgingen, zijn tussentijdse tariefswijzigingen mogelijk. Opdrachtnemer stelt dit aan de orde, waarna partijen in overleg treden. De uitkomst van dit overleg kan een tussentijdse tariefaanpassing zijn. De toe te passen indexatie volgend op een tussentijdse tariefaanpassing wordt toegepast op de tarieven van vóór de tussentijdse aanpassing.	
<b>Eis 90</b>	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het aanpassen van de tarieven in het geval van een indexatie of tussentijdse tariefwijziging.	

<b>Inschrijver</b>	
<b>Naam</b>	
<b>Functie</b>	
<b>Plaats en datum</b>	
<b>Handtekening</b>	