



Algemeen Programma van Eisen 2.0

Rijksinkoop samenwerking

Bezoekadres

Rijkskantoor Beatrixpark
Wilhelmina van Pruisenweg 52
2595 AN Den Haag

Postbus 20011
2500 EA Den Haag

Bijlage B

Aanbesteding vakopleidingen

Europese aanbesteding
Openbare procedure

voor het

ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid

de Rijksschoonmaakorganisatie

Datum	12 juni 2026
Kenmerk	201865005.001.010

1. Algemeen Programma van Eisen, geldend voor alle percelen

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

Eis 1	Opdrachtnemer waarborgt dat gedurende de looptijd van de Overeenkomst voldoende gekwalificeerde trainers beschikbaar zijn om de overeengekomen opleidingen conform planning te verzorgen.
Eis 2	De door Opdrachtnemer ingezette trainers beschikken over aantoonbare vakinhoudelijke en didactische kwalificaties passend bij de betreffende opleiding.
Eis 3	Lesdagen vinden plaats van maandag tot en met vrijdag. Deze eis geldt voor alle opleidingen. Opleidingen worden niet in het weekend uitgevoerd. Indien een opleiding uit meerdere opleidingsdagen bestaat, hoeven deze opleidingsdagen niet aaneengesloten plaats te vinden, maar kunnen deze over meerdere opeenvolgende weken worden gepland.
Eis 4	Opdrachtnemer geeft de opleidingen klassikaal.
Eis 5	Opdrachtnemer biedt opleidingen aan in zowel incompany-vorm als via open inschrijving. De keuze voor de uitvoeringsvorm vindt plaats in overleg met Opdrachtgever. In afwijking van het voorgaande mogen de opleidingen Controle Dieptereiniging Grootkeukens en Controle Specialistisch Vloeronderhoud uitsluitend incompany worden aangeboden.
Eis 6	De lessen van één opleiding dienen zoveel mogelijk door dezelfde docent te worden gegeven.
Eis 7	Een opleiding wordt als afgerond beschouwd indien: • de opleiding volledig is uitgevoerd conform de overeengekomen duur, inhoud en planning; • een presentielijst aan Opdrachtgever is verstrekt; • indien examinering onderdeel uitmaakt van de opleiding, het examen is afgenomen; • indien certificaten worden verstrekt, deze aan de geslaagde deelnemers zijn verstrekt.
Eis 8	Op de basisopleiding vloeronderhoud van perceel 1 na, zorgt Opdrachtgever voor een geschikte locatie voor het geven van de opleidingen. Indien voor de betreffende opleiding een RAS-gecertificeerde locatie nodig is, zorgt Opdrachtgever voor een geschikte, RAS-gecertificeerde locatie. Hierbij zorgt Opdrachtgever ervoor dat minimaal één geschikte locatie per provincie beschikbaar is.
Eis 9	Opdrachtnemer is verplicht te voldoen aan de toegangseisen van de locaties van de RSO. Deze verplichting geldt niet voor de basisopleiding vloeronderhoud van perceel 1, omdat deze opleiding plaatsvindt op een locatie van Opdrachtnemer.

	Toegangsvereisten U zorgt ervoor dat uw personeel, de door u ingezette trainers en eventuele onderaannemers die naar de locaties van de RSO gaan voor de uitvoering van de opdracht, beschikken over: - Een geldig identiteitsbewijs (geldig paspoort, Nederlandse ID-kaart, ID-kaart of paspoort uit een EER-land (Europese Economische Ruimte) of een Nederlands vreemdelingendocument); - Een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). De VOG dient afgegeven te zijn voor de betreffende functie en daarbij horende werkzaamheden (taakomschrijving) en mag niet ouder zijn dan zes (6) maanden voor de datum van te werkstelling bij ons. - Gedurende de tewerkstelling bij de locaties van de RSO mag de VOG maximaal twee (2) jaar oud zijn; - Indien van toepassing een geldige verblijf- en werkvergunning die bij tewerkstelling bij de RSO nog een half jaar geldig is; - VOG+ (in geval van bezoeken aan DJI locaties waar dit regime van toepassing is). Op locaties met een zwaarder beveiligingsregime gelden specifieke en uitgebreide eisen ten aanzien van de VOG voor uw medewerkers. Deze eisen en de coderingen voor het aanvragen van de VOG zullen na definitieve gunning ter beschikking worden gesteld. De VOG+ is maximaal 12 maanden geldig. Medewerkers die hier niet over beschikken wordt geen toegang verleend tot onze locaties. Kosten die hiermee samenhangen en/of uit voortvloeien zijn voor uw rekening. Wij behouden het recht voor om de naleving van de toegangsvereisten te toetsen. U werkt hier volledig aan mee. Aanmeldingseis Aanmelden - Voorafgaand aan een bezoek aan een Rijkspand meldt u zich aan. Het aanmelden geschiedt minimaal tien (10) of vijftien (15) werkdagen (afhankelijk van de afnemer) voorafgaand aan de geplande startdatum. - U meldt zich aan door een e-mail aan afnemer op locatie (locatiecontactpersoon) met een CC aan Contractbeheer RSO en de Dienstverleningsmanager. De aanmelding geschiedt per locatie en de e-mail aan de locatiecontactpersoon bevat de volgende gegevens: - Voornaam - Achternaam - Datum - Tijdstip van aankomst en vertrek - Kenteken - VOG+ (DJI): deze wordt getoond op de dag van uitvoering bij de feitelijke aanmelding op locatie. Houd rekening met de geldigheidsduur van de VOG's. Een format voor de aanmelding per e-mail aan locatie wordt ter beschikking gesteld tijdens de implementatie.
Eis 10	Opdrachtnemer moet in staat zijn om de opleiding(en) in het hele land te verzorgen.
Eis 11	Opdrachtnemer signaleert absentie van deelnemers actief en meldt deze binnen vijf (5) werkdagen schriftelijk aan Opdrachtgever.

Eisen met betrekking tot het instructiemateriaal

Eis 12	Het opleidings- en instructiemateriaal moet geschikt zijn voor zowel klassikaal als individueel gebruik.
--------	--

Eis 13	Het opleidings- en instructiemateriaal moet geschikt zijn voor de doelgroep.
Eis 14	Opdrachtnemer stelt al het cursusmateriaal op papier en indien gewenst ook digitaal beschikbaar aan de cursisten.

Eis met betrekking tot annulering

Eis 15	- Annulering van deelname aan een opleiding vindt plaats door of namens een dienstverleningsmanager; - Bij annulering tot uiterlijk vijftien (15) kalenderdagen vóór aanvang van de overeengekomen opleiding zijn geen kosten verschuldigd; - Het aanmelden van een vervangende deelnemer door Opdrachtgever wordt niet aangemerkt als een annulering; - Indien de annulering door Opdrachtgever plaatsvindt binnen vijftien (15) kalenderdagen vóór aanvang van de opleiding en het voor Opdrachtgever niet mogelijk is een vervangende deelnemer aan te melden, mag Opdrachtnemer de volgende kosten in rekening brengen: - o van vijftien (15) tot en met vijf (5) kalenderdagen vóór aanvang van de overeengekomen opleiding: 50% van de opleidingskosten (exclusief examenkosten) van de betreffende deelnemer; - o binnen vijf (5) kalenderdagen vóór aanvang van de overeengekomen opleiding: 100% van de opleidingskosten (exclusief examenkosten) van de betreffende deelnemer.
---------------	---

Eisen met betrekking tot de prijsstelling en facturatie

Eis 16	U biedt prijzen/ tarieven in Euro's aan in zowel exclusief als inclusief btw.
Eis 17	U geeft, indien u aangeeft geen btw in rekening te hoeven brengen, de reden hiervoor aan en de hieraan ten grondslag liggende bewijsstukken voegt u bij (aan) de Inschrijving.
Eis 18	U vrijwaart Opdrachtgever voor eventuele aanspraken van de Belastingdienst.
Eis 19	U bent aansprakelijk voor de (extra) kosten inzake btw indien deze ten onrechte niet, of voor een onjuist bedrag bij Opdrachtgever in rekening worden gebracht. <i>Toelichting</i> De verantwoordelijkheid voor een juiste btw-afdracht ligt te allen tijde bij Opdrachtnemer.
Eis 20	U zorgt ervoor dat de facturen minimaal voldoen aan de wettelijke eisen. Daaronder mede begrepen: - Naam van de medewerkers die de opleiding gaat volgen; - Naam van de dienstverleningsmanager die de medewerker(s) heeft aangemeld; - Naam van de locatie en de regio waar de lessen zijn gevolgd; - Datum start van de opleiding. <i>Toelichting</i> 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 21	Opdrachtnemer dient na afronding van de opleiding een factuur in. Facturatie vindt plaats op basis van de overeengekomen vaste prijs per deelnemer voor de betreffende opleiding. Indien bij de betreffende opleiding een examen wordt afgenomen, mogen de overeengekomen examenkosten uitsluitend in rekening worden gebracht voor zover het examen daadwerkelijk is afgenomen. Indien sprake is

	van een herexamen, mogen de overeengekomen herexamenkosten uitsluitend afzonderlijk in rekening worden gebracht voor zover het herexamen daadwerkelijk is afgenomen.
Eis 22	U accepteert dat een aanspraak op vergoeding vervalt, voor zover Opdrachtnemer de vergoeding niet aan Opdrachtgever in rekening heeft gebracht binnen een jaar na het eerste tijdstip waarop hij dat had mogen doen.

Eisen met betrekking tot Implementatie

Eis 23	Implementatieplan Onder implementatie wordt verstaan het implementeren van de dienstverlening in al haar facetten, inclusief de bijbehorende zorg en nazorg. De Opdrachtnemer levert binnen 10 werkdagen na definitieve gunning een concept SMART implementatieplan aan. Toelichting: In dit implementatieplan staat duidelijk omschreven op welke wijze de Opdrachtnemer invulling geeft aan de implementatie en realisatie van de dienstverlening met inachtneming van alle eisen. Het plan bestaat tenminste uit de volgende onderdelen: -Planning (zowel ten behoeve van opstart als reguliere jaarplanning); -Implementatiebijeenkomsten; -Borging voortgang implementatie en realisatie dienstverlening; -Vaststelling communicatie formats; In een implementatiebijeenkomst wordt het implementatieplan gepresenteerd. Tevens wordt in deze bijeenkomst aandacht besteed aan wederzijdse kennismaking op tactisch- en strategisch niveau; -De Opdrachtnemer werkt het implementatieplan SMART uit. Na schriftelijke goedkeuring door de Opdrachtgever wordt het implementatieplan uitgevoerd; -De volledige implementatie kent een termijn van maximaal 13 weken; -De implementatie wordt afgesloten met een door de Opdrachtgever georganiseerde evaluatie.
Eis 24	Opdrachtnemer stelt gedurende de implementatie en de looptijd van de Overeenkomst één vaste contactpersoon en één vervangend contactpersoon aan. De vaste contactpersoon is het eerste aanspreekpunt voor Opdrachtgever en de Deelnemer. Wanneer de vaste contactpersoon niet beschikbaar is, kunnen Opdrachtgever en/of de Deelnemer zich wenden tot de vervangend contactpersoon. De vaste contactpersoon bezit minimaal de onderstaande competenties: • klantvriendelijk en klantgericht; • proactief en dienstverlenend; • communicatief sterk en overtuigend; • verbindend; • resultaatgericht, daadkrachtig en initiatiefrijk. Toelichting De contactgegevens van de vaste contactpersoon, de vervangend contactpersoon en de contactpersoon van Opdrachtgever worden bij gunning aangedragen en worden vermeld in de Overeenkomst. Bij wijzigingen van contactpersonen stellen Partijen elkaar schriftelijk zo spoedig mogelijk op de hoogte.

Eis 25	U stemt tijdens de implementatieperiode de concept jaarplanningen voor het restant van 2026 met Opdrachtgever af.
--------	---

Eisen met betrekking tot informatiebeveiliging en cloudbeleid

Eis 26	Opdrachtnemer zorgt ervoor dat alle (persoons)gegevens van Opdrachtgever uitsluitend en te allen tijde worden opgeslagen binnen de Europese Economische Ruimte (EER).
Eis 27	Indien Opdrachtnemer bij de uitvoering van de opdracht gebruikmaakt van een cloudomgeving voor de opslag of verwerking van gegevens van Opdrachtgever, informeert Opdrachtnemer Opdrachtgever hierover bij inschrijving. Opdrachtnemer verstrekt in dat geval een duidelijke specificatie van: • de gebruikte cloudomgeving; • de geografische locatie van de opslag; en • de eventuele subverwerkers die betrokken zijn bij de opslag en verwerking van de gegevens.
Eis 28	Opdrachtnemer, inclusief eventuele Onderaannemer(s), voldoet gedurende de uitvoering van de Overeenkomst aan de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO), minimaal op Basisbeveiligingsniveau 2 (BBN2). Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken om aantoonbaar te maken dat aan deze verplichting wordt voldaan, bijvoorbeeld door middel van een TPM-verklaring of gelijkwaardig bewijs. Indien de aard van de dienstverlening daartoe aanleiding geeft, kan Opdrachtgever aanvullende informatiebeveiligingseisen stellen, welke Opdrachtnemer dient op te volgen conform de Overeenkomst.

Eisen met betrekking tot Communicatie en contractmanagement

Eis 29	U bent op werkdagen tijdens kantooruren (tussen 08.00 en 18.00 uur) voor Opdrachtgever zowel telefonisch als via e-mail bereikbaar.
Eis 30	Opdrachtnemer levert rapportagegegevens aan Opdrachtgever aan. Dit kan op één van de volgende wijzen: a) via een online platform of ICT-systeem, waarbij Opdrachtgever door middel van een door Opdrachtnemer beschikbaar gesteld inlogaccount real-time inzicht heeft in de relevante gegevens met betrekking tot de opleidingen; of b) door het direct na aanvraag door Opdrachtgever aanleveren van een actueel Excel-overzicht. De dataset bevat minimaal de onderstaande onderwerpen; • Opleidingslocatie-code RSO • Opleidingslocatie naam RSO • Code opleiding of herexamen • Naam opleiding of herexamen • Naam deelnemer RSO • Startdatum opleiding of herexamen • Einddatum opleiding of herexamen • Deelname definitief (ja/nee) • Aantal dagen opleiding of herexamen • Aantal dagen opleiding of herexamen gevolgd door deelnemer RSO • Examenresultaat / afronding training / no-show

	Aan het opleveren van de data zijn geen separate vergoedingen aan Opdrachtnemer verbonden.
Eis 31	Opdrachtnemer levert uiterlijk vijftien (15) dagen na afloop van elk kwartaal een kwartaalrapportage op en maakt daarbij gebruik van Bijlage D – Format kwartaalrapportage. Deze bijlage bevat de minimaal te rapporteren gegevens. Opdrachtnemer kan deze gebruiken ter voorbereiding op het kwartaaloverleg met Opdrachtgever. Na gunning zal Opdrachtnemer in afstemming met Opdrachtgever het dataoverzicht verder verfijnen en vaststellen. Na akkoord van Opdrachtgever zal dit format worden gebruikt om periodiek te rapporteren. Aan het opleveren van de data zijn geen separate vergoedingen aan Opdrachtnemer verbonden.
Eis 32	Indien Opdrachtnemer gebruikmaakt van een online platform of ICT-systeem als bedoeld in eis 30, onder a, beschikt dit systeem over functionaliteiten voor het exporteren van de in eis 30 genoemde gegevens, bij voorkeur in Excel- of CSV-formaat. Indien Opdrachtnemer rapporteert door middel van een Excel-overzicht als bedoeld in eis 30, onder b, levert Opdrachtnemer het overzicht aan in een bewerkbaar Excel-formaat. Opdrachtnemer maakt voor de registratie van locaties gebruik van de locatienaam en locatiecode van de RSO.
Eis 33	<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; • klachten dienen binnen 48 uur na melding te zijn afgehandeld; • 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 klachten en complimenten maakt onderdeel uit van de kwartaalrapportage, zie Eis 31. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen klachten over de kwaliteit van de uitgevoerde dienstverlening, administratieve afhandeling en overige klachten. 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 er uit?
Eis 34	U neemt deel aan de door Opdrachtgever georganiseerde overlegvormen (operationeel, tactisch en strategisch), dat nodig wordt geacht in het kader van de uitvoering van de Opdracht waarbij u de verslaglegging hiervan verzorgt: - operationeel overleg. Frequentie is naar behoefte; - minimaal eenmaal per jaar zal zowel een tactisch als een strategisch overleg plaatsvinden.

Eisen met betrekking tot Social return

Eis 35	Opdrachtnemer besteedt minimaal 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde van de Overeenkomst aan Social return. Indien met onderaannemers wordt gewerkt zal deze Social return verplichting worden doorgelegd. Dan zal beschreven moeten worden hoe deze inzet inzichtelijk wordt gemaakt en hoe wordt gerapporteerd.
Eis 36	Opdrachtnemer draagt zorg dat tewerkstelling van kandidaten geschiedt conform de vigerende regelgeving en normering op het gebied van veilig en gezond werken, arbeidsbescherming en arbeidsvoorwaarden. Informatie over deze verplichtingen is te verkrijgen bij het Ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (www.szw.nl).
Eis 37	Opdrachtnemer draagt zorg voor een geschikte werkomgeving, passende werkzaamheden en adequate begeleiding om een duurzame plaatsing van een kandidaat of kandidaten mogelijk te maken.
Eis 38	Opdrachtnemer registreert zich voor Wizzr.
Eis 39	Opdrachtnemer rapporteert halfjaarlijks aan Opdrachtgever over de gerealiseerde sociale impact met Social return inzet (met gebruik van Wizzr) en eventuele KPI's. De invulling aan de Social return moet controleerbaar zijn.
Eis 40	Opdrachtnemer stelt binnen drie (3) maanden na definitieve gunning een plan van aanpak 'Social return' op voor de inzet van Social return over hoe Opdrachtnemer Social return gaat toepassen bij de uitvoering van de Opdracht. In het plan van aanpak 'Social return' moet in ieder geval aandacht worden besteed aan de volgende punten, al dan niet uitgedrukt in KPI's: - de wijze waarop Opdrachtnemer impact creëert en invulling wordt gegeven aan de social return verplichting (bijv. plaatsingen, begeleidingsuren, stage- en werkervaringsplekken, dienstverleningsvorm en opleidingstrajecten); - de wijze waarop Opdrachtnemer het afgesproken percentage realiseert; - de randvoorwaarden; - een voorstel voor rolverdeling, procesafspraken en praktische invulling van het uitvoeringsproces, waaronder periodieke rapportage aan of monitoring door de categorie, en tijdige melding en bijsturing in geval van onverwacht optredende (gedeeltelijke) onuitvoerbaarheid. Na akkoord op het plan van aanpak 'Social return' is Opdrachtnemer verplicht om binnen drie (3) maanden te starten met de uitvoering van het goedgekeurde plan van aanpak 'Social return'.

Eis 41	Opdrachtnemer garandeert Opdrachtgever direct te informeren bij constatering dat het oorspronkelijke plan van aanpak niet of niet volledig uitvoerbaar is. Opdrachtnemer geeft hierbij aan welke aanpassingen en/of interventies nodig zijn om het plan van aanpak alsnog uitvoerbaar te maken.
--------	--

Eis met betrekking tot Circulariteit

Eis 42	In het geval van het beschikbaar stellen van lesmateriaal op papier, moet het papier zijn gemaakt van 100% teruggewonnen papiervezels, waarvan ten minste 65% bestaat uit na verbruik gerecyclede vezels.
--------	---

Eis met betrekking tot Diversiteit & Inclusie

Eis 43	Opdrachtnemer rapporteert binnen drie maanden na de ingangsdatum van de overeenkomst, en vervolgens jaarlijks, over het beleid ten aanzien van diversiteit en inclusie en de wijze waarop dit binnen de organisatie is geborgd.
--------	---

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.