Rijksinkoopsamenwerking
Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties

Wij zoeken dienstverleners voor Specialistisch vloeronderhoud



Contactpersoon	Rebecca van Ooijen, inkoopadviseur
Datum	23 april 2026
Kenmerk	201865005.001.009
Versie	1.3
Status	Definitief

In rood ziet u de aangepaste teksten in deze versie van het beschrijvend document.

Wij zoeken dienstverleners voor specialistisch vloeronderhoud voor het verzorgingsgebied van de RSO

Bent u één van deze dienstverleners? Dan nodigen we u graag uit om in te schrijven op deze aanbesteding. Door in te schrijven op deze aanbesteding verklaart u volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan de gestelde eisen en voorwaarden zoals beschreven in dit beschrijvend document en bijbehorende Bijlagen en u conformeert zich tevens aan de Code Verantwoord Marktgedrag.

In dit beschrijvend document en de bijlagen schrijven we bepaalde woorden met een hoofdletter. U vindt de betekenis terug in de begrippenlijst in de *Bijlage – Hoe schrijft u in?* en in de *Bijlage - ARVODI-2025*. Als begrippen met elkaar in tegenspraak zijn gaat de betekenis in de begrippenlijst in de *Bijlage – Hoe schrijft u in?* voor.

1 De opdrachtgever

In dit hoofdstuk leest u wie wij zijn als Aanbestedende dienst van deze Opdracht.

1.1 De categorie Schoonmaak is de Opdrachtgever van deze Opdracht

De categorie Schoonmaak valt onder het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid (SZW) en regelt de inkoop van schoonmaakonderhoud, zoals glasbewassing en specialistische reiniging. Meer informatie over deze categorie? Lees dan Categorie Schoonmaak | Zakendoen met het Rijk | Rijksoverheid.nl. Schrijft u in en gunnen wij de Opdracht aan u? Dan sluit u een raamovereenkomst (hierna Overeenkomst) met het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, de categorie Schoonmaak.

1.2 De Rijksschoonmaakorganisatie (RSO) is de schoonmaakdienstverlener van de Rijksoverheid

De medewerkers van de RSO zorgen voor schone, gezonde en prettige werkplekken voor haar collega's bij verschillende organisaties binnen het Rijk. Meer informatie over de RSO? Lees dan www.rijksschoonmaak.nl.

1.3 Rebecca van Ooijen begeleidt deze Aanbesteding vanuit de Rijksinkoopsamenwerking (RIS)

De RIS begeleidt deze aanbesteding. De RIS is een Rijksdienst die zich speciaal richt op de inkoop van diensten en producten. Meer weten hoe de RIS werkt? Lees dan de Business Etiquette: Zo doen we zaken | Brochure | Rijksinkoopsamenwerking op de website van de RIS. Tijdens deze Aanbesteding communiceert u via TenderNed met de inkoopadviseur.

2 De Opdracht

In dit hoofdstuk leest u achtergrondinformatie en wat wij uitvragen in deze aanbesteding.

2.1 Achtergrond van de Opdracht en huidige situatie

De categorie Schoonmaak heeft momenteel vijf Overeenkomsten met drie verschillende Opdrachtnemers die het specialistisch vloeronderhoud verzorgen binnen alle panden die in beheer zijn van de RSO. Deze Overeenkomsten zijn ingegaan op 1 september 2018 en lopen af op 1 september 2026.

De huidige dienstverlening wordt uitgevoerd op basis van situationeel onderhoud, waarbij nut en noodzaak centraal stonden in plaats van vaste frequenties. De Opdrachtnemer had de vrijheid om zelf de methode en de frequentie van het onderhoud te bepalen, waarbij de vloer altijd minimaal in een B-staat* verkeerd. Het doel was om een constante en gewenste uitstraling van de vloeren te realiseren en te behouden. Kwaliteit stond daarbij voorop, met als uitgangspunt het behalen van het voorgeschreven kwaliteitsbeeld.

**B-staat: de vloer vertoont een overwegend egaal schone uitstraling. Er is beperkte vuilverstoring aanwezig. Het verblijfcomfort is voldoende. Ruimtegebruikers zullen zich in de regel niet storen aan de staat van de vloer.*

2.2 Gewenste dienstverlening en omschrijving Opdracht

De gewenste dienstverlening kenmerkt zich door goede samenwerking en duidelijke communicatie tussen alle betrokken partijen. Alle verantwoordelijkheden zijn helder vastgelegd, waardoor iedereen weet wat er van hen wordt verwacht. In de gewenste situatie wordt het specialistisch vloeronderhoud verdeeld in vaste en additionele werkzaamheden. In de onderstaande tabel wordt aangegeven wat wij hieronder verstaan.

Type	Onderhoudsfrequentie
Vaste werkzaamheden ***Vanaf 500 m²***	➢ De vastgestelde standaard onderhoudsfrequentie specialistisch vloeronderhoud van locaties met 500 m² of meer is één keer per jaar per locatie van plint tot plint. Met van plint tot plint bedoelen wij: alle vloeren in schoonmaakonderhoud (netto m²) in het betreffende gebouw. ➢ Op deze locaties kunnen ook naast vaste werkzaamheden ook additionele werkzaamheden worden uitgevraagd, wanneer blijkt dat dit nodig is. ➢ Door omstandigheden, op verzoek van de RSO of Afnemer, kan het voorkomen dat niet de volledige locatie wordt meegenomen in de opdracht.
Additionele werkzaamheden ***<500 m²***	➢ Op de locaties t/m 499 m² wordt specialistisch vloeronderhoud uitgevoerd op basis van behoefte. Additionele werkzaamheden worden op basis van afroep door Opdrachtgever uitgevraagd (de RSO in samenspraak met de afnemer); ➢ Additionele werkzaamheden kunnen indien nodig meerdere keren per jaar afgeroepen worden.

Na het uitvoeren van het specialistisch vloeronderhoud worden de vloeren in de hoogst haalbare staat van kwaliteit opgeleverd. Zie *Bijlage - Opleverresultaat Specialistisch Vloeronderhoud* wat de omschrijving is van de hoogst haalbare kwaliteit van het specialistisch vloeronderhoud.

Na het uitvoeren van het specialistisch vloeronderhoud wordt door de Opdrachtnemer een gedetailleerd overzicht bijgehouden van de uitgevoerde werkzaamheden per gebouw, op ruimteniveau. Ook bijzonderheden zoals bijvoorbeeld beschadigingen, niet verwijderbare vlekken worden hierin opgenomen. Dit overzicht noemen wij het vloerenpaspoort. In de gewenste situatie biedt dit vloerenpaspoort volledig inzicht in de jaarlijkse kosten en grip op de uitvoering van de werkzaamheden. Denk hierbij aan grip en inzicht op welke behandeling is toegepast op welke vloersoort. Tevens biedt het overzicht duidelijkheid over de uitgevoerde activiteiten in de tijd, wat bijdraagt aan transparantie, inzicht en een effectievere sturing op resultaat.

Ook is er structurele aandacht voor kwaliteitsbewaking. Door het verbeteren en digitaliseren van de borging van de kwaliteit, bijvoorbeeld via digitale vloerenpaspoorten en een online webapplicatie, worden kwaliteit en voortgang gedurende de gehele looptijd van de Overeenkomst eenduidig en actueel vastgelegd. Dit zorgt voor een transparant proces, betere controle en de mogelijkheid om tijdig bij te sturen waar nodig.

De RSO bewaakt de kwaliteit van de vloeren, in samenspraak met vertegenwoordiging van de desbetreffende afnemer op locatie. Mocht er discussie ontstaan over de geleverde kwaliteit tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer wordt er een externe audit uitgevoerd.

2.3 Scope van deze opdracht

Het specialistisch vloeronderhoud omvat alle vaste en additionele werkzaamheden, die nodig zijn om diverse typen vloerafwerkingen in de hoogst haalbare staat te behouden. De scope heeft

betrekking op alle vloerafwerkingen binnen de aangewezen locaties. Zie hieronder de opsomming wat binnen de scope en buiten de scope van deze Opdracht valt.

Scope	➢ Vaste werkzaamheden specialistisch vloeronderhoud; ➢ Additionele werkzaamheden specialistisch vloeronderhoud; ➢ Het uitvoeren van pilots. Deze pilots richten zich op het verduurzamen van de dienstverlening en/of het efficiënter uitvoeren van de gecontracteerde werkzaamheden. Bij positieve resultaten moeten de uitkomsten direct toepasbaar zijn binnen de uitvoering.
Buiten scope	➢ Reguliere schoonmaakwerkzaamheden; ➢ Het opleiden van medewerkers van de RSO met een door de branche erkend certificaat of diploma (opleiden valt binnen een andere overeenkomst); ➢ Het leveren van schoonmaakmachines en -middelen; ➢ Het leveren van advies met betrekking tot schoonmaakmachines; ➢ Het leveren van schoonloopmatten; ➢ Het vegen van parkeergarages ➢ Externe audits.

2.4 Het verzorgingsgebied van de RSO

Het verzorgingsgebied van de RSO is verspreid door heel Nederland. De locaties waar het specialistisch vloeronderhoud uitgevoerd zal worden, zijn verdeeld over drie verschillende type locaties. Het type locatie bepaalt de benodigde inspanning en de wijze van uitvoering. Wanneer meerdere locaties op één terrein aanwezig zijn dan noemen we dit geheel een complex.

Een volledig overzicht van het gehele verzorgingsgebied van deze opdracht perceel is opgenomen in *Bijlage 1 – Prijsopgaveformulier (P1, 2, 3, 4 of 5)*.

Type 1 Rijkskantoren	Rijkskantoren vormen het grootste deel van de locaties binnen de percelen. Het betreft locaties met een primaire kantoorfunctie, gebruikt door één of meerdere Rijksdiensten. Binnen deze categorie vallen tevens locaties met een representatieve of monumentale functie. **Kenmerken van rijkskantoren:** ➢ Overwegend gelegen in stedelijk gebied; ➢ Gemiddeld tot groot van omvang; ➢ Dagelijks in gebruik; ➢ Werkzaamheden worden nauw afgestemd met de RSO en locatieverantwoordelijke; ➢ Met de geschikte screening toegankelijk voor Opdrachtnemers.	**Voorbeelden:** ➢ Rijkskantoor Westraven, Griffioenlaan 2, Utrecht ➢ Bezuidenhoutseweg 73, Den Haag ➢ Rijnstraat 50, Den Haag ➢ Rijksdienst voor het Cultureel Erfgoed, Amersfoort ➢ Gebouwencomplex van de Eerste en Tweede Kamer ➢ Het Catshuis
Type 2 ILO-locaties	ILO staat voor Infrastructurele, Logistieke en Opslag. Deze categorie omvat locaties met uiteenlopende functies, zoals bedieningscentrales en opslagfaciliteiten. **Kenmerken van ILO-locaties:** ➢ Vaak gelegen in landelijk gebied en/of minder goed bereikbaar met OV; ➢ Meestal beperkt van omvang;	**Voorbeelden:** ➢ Brugbedieningscentrale, Turnhoutsweg 1, Zwolle ➢ Sluis- en brugbedieningscentrale, Oostkanaaldijk 380, Nijmegen

	➢ Geen of geringe dagelijkse personele bezetting; ➢ Werkzaamheden worden nauw afgestemd met de RSO en locatieverantwoordelijke; ➢ Grote diversiteit in functies en gebruik. ➢ Toegang middels beveiligingseisen.	➢ Verkeerspost Nijmegen, Winselingseweg 100 ➢ Zoutopslag Nijmegen, Wijchenseweg 4 ➢ Centrale Meldpost IJsselmeergebied, Markerwaarddijk 1, Lelystad
Type 3 Justitiële locaties	Dit zijn locaties met een strikt toezichtregime en strengere beveiligingseisen. Binnen deze categorie vallen locaties zoals penitentiaire inrichtingen en rechtbanken. **Kenmerken van justitiële locaties:** ➢ Klein tot groot van omvang ➢ Werkzaamheden worden nauw afgestemd met de RSO en locatieverantwoordelijke; ➢ Locaties zijn niet vrij toegankelijk; ➢ Het verkrijgen van toegang kan per medewerker circa 15 minuten in beslag nemen; ➢ Werkzaamheden vinden doorgaans plaats onder begeleiding van een medewerker van de Opdrachtgever; ➢ Verzwaarde toegangseisen zijn van toepassing, zoals een streng VOG-regime; ➢ Werk moet minimaal 6 weken van te voren aangemeld en bekend zijn, zodat begeleiding ingeregeld kan worden.	**Voorbeelden:** ➢ PI Esserheem, Meidoornlaan 38, Veenhuizen ➢ PI Lelystad, Larserdreef 300 ➢ DV&O Grave, Muntlaan 1A

2.5 Looptijd Overeenkomst, perceelindeling, omvang van de opdracht en maximale waarde raamovereenkomst

De beoogde ingangsdatum is 1 september 2026. Deze Overeenkomst heeft een vaste looptijd van van zes jaar met een einddatum van 31 augustus 2032. Wij werken niet met verlengingen maar met de mogelijkheid om de Overeenkomst eenzijdig door de Opdrachtgever op te zeggen na de vaste periode van vier jaar. Dit doen wij in het kader van goed opdrachtgeverschap en het verlagen van de administratieve lasten. De Opdrachtgever hanteert hierbij een opzegtermijn van minimaal zes maanden.

Deze Overeenkomst heeft een maximale looptijd van zes jaar vanwege de specialistische aard van de Opdracht. De gekozen en vernieuwde samenwerkingsvormen kent handelings- en resultaatgerichte opdrachten die continuïteit en stabiliteit vereisen, met name voor gespecialiseerde MKB-leveranciers waarvoor personele impact aanzienlijk is. De personele impact is aanzienlijk omdat MKB-leveranciers vaak kleine, gespecialiseerde teams hebben, waardoor wisselingen van medewerkers direct de continuïteit van de samenwerking beïnvloeden. Daarnaast is duurzame impact een belangrijk onderdeel van deze uitvraag, wat investeringen in materieel, kennisontwikkeling en procesoptimalisatie vereist, en een langdurige samenwerking vraagt om deze investeringen en duurzaamheidsdoelstellingen volledig te kunnen benutten. Een kortere looptijd resulteert daarnaast naar verwachting in een hogere inschrijfprijs door de duurzaamheidsambities van Opdrachtgever. Tot slot voorkomt een looptijd van zes jaar dat de facilitaire dienstverlening binnen het Rijk, uitgevoerd door enerzijds de Rijksschoonmaakorganisatie en anderzijds 27 facilitaire beheerorganisaties met zo'n 650 verschillende locaties door heel

Nederland, te vaak wordt belast met complexe en arbeidsintensieve leverancierswissels, waardoor continuïteit, efficiëntie en beheersbaarheid van de samenwerking beter worden gewaarborgd.

Op de raamovereenkomst is de ARVODI-2025 van toepassing. Bij deze raamovereenkomst hebben wij geen afnameverplichting.

We verdelen deze aanbesteding in vijf percelen, zie de tabel hieronder. Een uitgebreide indeling van de percelen en vloersoorten is te vinden in *Bijlage 1 – Prijsopgaveformulier (P1, 2, 3, 4 of 5).*

Percelen	Oppervlakte M²	Aantal locaties	Geschatte opdrachtwaarde per jaar	Totale geraamde waarde per perceel over 6 jaar	Totale maximale waarde Overeenkomst per perceel over 6 jaar
Perceel 1: Groningen, Friesland, Drenthe en Overijssel	*306.863*	*140*	*€588.688,70*	*€3.532.132,20*	*€7.064.264,40*
Perceel 2: Gelderland en Flevoland	*242.360*	*79*	*€509.373,05*	*€3.056.238,30*	*€6.112.476,60*
Perceel 3: Limburg en Noord-Brabant	*265.647*	*129*	*€566.368,53*	*€3.398.211,18*	*€6.796.422,36*
Perceel 4: Zuid-Holland en Zeeland	*980.197*	*192*	*€1.730.394,20*	*€10.382.365,20*	*€20.764.730,40*
Perceel 5: Utrecht en Noord-Holland	*426.697*	*125*	*€813.823,03*	*€4.882.938,18*	*€9.765.876,36*
Totaal	***2.221.764***	***665***	***€4.208.647,51***	***€25.151.885,06***	***€50.503.770,12***

Mede gebaseerd op ervaringscijfers van de afgelopen jaren en de verwachte toekomstige behoefte, is de omvang van deze Opdracht geraamd. De geraamde waarde van deze Opdracht en maximale waarde van de raamovereenkomst per perceel leest u in de tabel hierboven. De bedragen zijn exclusief btw.

Om te voorkomen dat de contractuele maximumwaarde tussentijds wordt overschreden en de raamovereenkomst voor het beoogde einde van de looptijd haar effect zou verliezen, sluiten we de raamovereenkomst af met een maximale opdrachtwaarde in € per perceel (zie de tabel hierboven voor de bedragen in € per perceel). Vanwege politieke, budgettaire, bestuurlijke of organisatorische ontwikkelingen binnen de Aanbestedende dienst, evenals onzekerheden in de vastgoedportefeuille (zoals taakstellingen van het kabinet en spreiding van rijkswerkgelegenheid) kan de omvang van de Opdracht variëren. De raming gaat uit van de meest voorkomende behandelingen van vloersoorten, de zogenaamde kernbehandelingen; zeldzamere of duurdere vloeren zijn meegenomen in het prijzenblad en kunnen via de raamovereenkomst worden uitgevraagd, waardoor de werkelijke omvang kan afwijken.

Aan bovengenoemde raming kan geen rechten worden ontleend. Het aantal panden waar de RSO zijn dienstverlening uitvoert, kan gedurende de looptijd van de Overeenkomst fluctueren (afnemen of uitbreiden).

2.6 Code Verantwoordelijk Marktgedrag

De Code Verantwoordelijk Marktgedrag heeft als doel verantwoordelijk marktgedrag bij alle betrokken partijen te stimuleren. Net als een groot aantal stakeholders heeft Het Rijk ook de Code Verantwoordelijk Marktgedrag ondertekend. De daarin opgenomen gedragsregels voor Goed Opdrachtgeverschap vormen mede de basis voor deze aanbesteding. Het Rijk streeft ernaar om op een juiste wijze invulling te geven aan de gedragscode en verwacht hetzelfde van Opdrachtnemers. Bij deze Aanbesteding én bij de eerder gehouden aanbestedingen van Categoriemanagement Schoonmaak Rijk wordt invulling gegeven aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag en specifiek aan de principes die betrekking hebben op goed Opdrachtgeverschap.

Van de Inschrijver wordt verwacht, dat zij dit voorbeeld volgen door de Code Verantwoordelijk Marktgedrag te onderschrijven in te stemmen met de toepasselijkheid van deze code, en de principes die gelden voor goed werkgever- en Opdrachtgeverschap/Opdrachtnemerschap naar intentie na te leven. Dit zowel tijdens de aanbesteding, in de Inschrijving alsook bij de uitvoering van de Overeenkomst. U bevestigt het onderschrijven van en akkoord gaan met het naleven van de Code door het indienen en het ondertekenen van uw inschrijving.

2.7 Toeslag bij justitiële locaties

Het verkrijgen van toegang en in voorkomende gevallen het uitvoeren van de werkzaamheden op de justitiële locaties vraagt meer tijd en inspanning van Opdrachtnemers. Deze justitiële locaties (in de regel penitentiaire instellingen, in voorkomend geval rechtbanken) vragen deze extra inspanning vanwege door veiligheidsmaatregelen verscherpt beleid. Om Opdrachtnemers daarin tegemoet te komen hebben wij voor deze locaties een opslagpercentage van 7,50% op de van toepassing zijden m² tarieven in de staffels in *Bijlage 1 – Prijsopgaveformulier (P1, 2, 3, 4 of 5)* vastgesteld.

3 Inkopen met Impact

De categorie Schoonmaak Rijk past 'Inkopen met impact' toe in de inkoopstrategie
In het categorieplan Schoonmaak Rijk 2025-2028 is het ambitieniveau met betrekking tot inkopen met impact als volgt beschreven: "In oktober 2019 is de Rijksbrede inkoopstrategie 'Inkopen met impact' vastgesteld voor duurzaam, sociaal en innovatief opdrachtgeverschap door de Rijksoverheid." In de strategie is de visie van de Rijksoverheid vastgelegd over de wijze waarop de generieke en specifieke inkoopkracht van de Rijksoverheid benut kan worden voor duurzame transities, innovatie en in de inzet van kwetsbare groepen. Dit schept ook voor de categorie Schoonmaak Rijk een belangrijk kader en een verplichting om invulling aan te geven.

Daarnaast wordt in 'Inkopen met impact' gesteld dat bij categorieaanbestedingen, zoals deze, de gunning niet alleen op prijs en kwaliteit wordt gebaseerd, maar ook minimaal voor 50% op maatschappelijke impact.

Wij richten ons voornamelijk op de thema's klimaat en milieu & biodiversiteit
Dit leidt uiteindelijk tot concrete doelen, Eisen en gunningscriteria. Hieronder geven wij een globale beschrijving per thema:



Klimaat: wij willen naar volledig klimaat neutrale producten en dienstverlening
Het thema klimaat gaat over het tegengaan van klimaatverandering, vooral door afname van de CO_2-uitstoot en de transitie naar duurzame energiebronnen. In het klimaatakkoord is opgenomen dat de Rijksoverheid via de eigen inkoop en bedrijfsvoering een bijdrage levert aan de duurzame transitie van Nederland. Onder andere door energie te besparen, over te schakelen op hernieuwbare bronnen en resterende emissies te compenseren. Ambitieniveau van Het Rijk is als organisatie in 2030 klimaatneutraal zijn.

De lat van de categorie schoonmaak ligt hoger: *''Wij willen, uiterlijk in 2028, volledig klimaat neutrale producten en dienstverlening.'* Onderzoeken op het thema klimaat voor deze dienstverlening hebben uitgewezen, dat de grootste impact wordt gerealiseerd op het onderwerp vervoer

Klimaat wordt toegepast als wens en eis. Er zijn voldoende kansen voor het verminderen van de CO_2-uitstoot bij transport.



Milieu en biodiversiteit: wij willen naar een gezondere leefomgeving
Milieubewust inkopen omvat het tegengaan van milieuverontreiniging (stikstofuitstoot), luchtverontreiniging en gebruik van schadelijke stoffen en pesticiden. Dit mede ter bescherming van de biodiversiteit. Maar ook het tegengaan van voedselverspilling en het verminderen van watergebruik en energiegebruik vallen hieronder.

Milieu en biodiversiteit wordt toegepast als wens en eis. Voor deze Aanbesteding richten we ons op het terugdringen van de inzet van chemicaliën en het duurzaam verwerken van afvalstoffen die gepaard gaan met de dienstverlening.



Sociale duurzaamheid: wij vergroten de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt
Het gaat hierbij over arbeidsparticipatie: de inzet van werknemers met een arbeidsbeperking of een vergrote afstand tot de arbeidsmarkt. Ook sociale impact valt in dit geval hieronder, zoals: het inkopen bij sociale ondernemingen die een sociaal doel nastreven.

Afgeleid van de Rijksbrede doelstelling is de volgende doelstelling samen met de categorie Schoonmaak Rijk opgesteld: *'Wij vergroten de inzet van mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt en zorgen voor een doorstroom naar reguliere arbeidsplaatsen.'*

Wij zetten onze inkoopkracht in voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt om hen te laten participeren in de samenleving door perspectief te bieden op werk en inkomen.

Social return wordt toegepast als eis. Binnen deze Aanbesteding bieden we ruimte door de invulling via Social return 2.0 toe te staan, waarmee de realisatie zowel binnen- als buiten de opdracht kan worden gemaakt. Als ondergrens stellen we 5% van de gerealiseerde opdrachtwaarde, waarbij we ons tijdens de looptijd van de raamovereenkomst zullen richten op het realiseren van een hoger percentage. Meer lezen over Social return? Lees dan Social return | Rijksinkoopsamenwerking.

4 Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Waar moet de Inschrijver aan voldoen?

1. Formele Eisen;
2. Uitsluitingsgronden;
3. Geschiktheidseisen;
4. Sanctiepakketten Rusland;
5. Het Programma van Eisen (PvE);
6. ISO-9001:2015 certificaat (of aantoonbaar gelijkwaardig);
7. ISO-14001 certificaat (of aantoonbaar gelijkwaardig).

We toetsen eerst op Formele Eisen, Uitsluitingsgronden en Geschiktheidseisen

Voordat wij uw Inschrijving inhoudelijk beoordelen, beoordelen wij eerst of uw Inschrijving aan de Formele Eisen voldoet, geen Uitsluitingsgronden op u van toepassing zijn en of u aan de Geschiktheidseisen voldoet. Voldoet uw Inschrijving hieraan? Dan beoordelen wij uw Inschrijving inhoudelijk.

1. Formele Eisen:

- U schrijft op tijd in en levert alle gevraagde verplichte informatie in het Nederlands aan;
- U gebruikt de voorgeschreven formats en past de tekst niet aan;
- De Inschrijving is tenminste 120 kalenderdagen geldig en bevat geen voorbehoud of voorwaarden;
- U zorgt voor rechtsgeldige ondertekening van het UEA. Dat wil zeggen dat alle Bijlagen van de inschrijving ondertekend zijn door de tekenbevoegde in uw organisatie;

- U accepteert dit beschrijvend document, alle Bijlagen en de aanpassingen bij de Nota van Inlichtingen.

2. Uitsluitingsgronden

Wij gebruiken voor deze opdracht een aantal Uitsluitingsgronden. Deze Uitsluitingsgronden mogen niet op u van toepassing zijn. Wij doen namelijk alleen zaken met bedrijven die integer zijn. Zo mag u bijvoorbeeld niet strafrechtelijk veroordeeld zijn.

In het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) ziet u welke uitsluitingsgronden wij toepassen. U vult het UEA in via TenderNed. Meer informatie over het UEA vind je op: https://www.pianoo.nl/nl/regelgeving/uniform-europees-aanbestedingsdocument-uea.

U ondertekend het UEA rechtsgeldig door een daartoe bevoegd persoon. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving. Een natte, gescande of een digitale/elektronische handtekening zijn allemaal geldig. De bevoegdheid van de ondertekenaar blijkt uit het Uittreksel register Kamer van Koophandel (zie hiervoor paragraaf 3.b). Kiest u ervoor om de Inschrijving bij volmacht te ondertekenen? Dan dient u bij de verificatie van het UEA ook een rechtsgeldig ondertekende volmacht in.

Is er een Uitsluitingsgrond op u van toepassing? Dan nemen wij uw Inschrijving niet mee en sluiten we uw Inschrijving uit van verdere deelname aan deze aanbesteding. In enkele specifieke gevallen kunnen wij afzien van ongeldigverklaring op basis van art. 2.86 t/m 2.88 Aanbestedingswet 2012.

3. De Geschiktheidseisen

We stellen ook eisen om vast te stellen of u als dienstverlener geschikt bent voor het uitvoeren van de Opdracht. Dit noemen wij Geschiktheidseisen. Wij passen de volgende Geschiktheidseisen toe:

a. Financiële en economische draagkracht

U verklaart minimaal aan de volgende eisen te voldoen:
– U beschikt over voldoende financiële en economische draagkracht om de Opdracht te kunnen uitvoeren;
– Er zijn op u als dienstverlener geen mogelijke claims bekend waardoor de financieel-economische draagkracht of de continuïteit van de dienstverlening in gevaar kan worden gebracht;
– Het is u vooraf niet bekend of gedurende de periode van de uitvoering van de Overeenkomst investeringen noodzakelijk zijn die het bedrijf in een zodanige positie kan brengen dat de financieel-economische draagkracht of de continuïteit daarvan in gevaar kan worden gebracht.

Bewijsmiddel: Inschrijver moet het Uniform Europees Aanbestedingsdocument (UEA) invullen, rechtsgeldig ondertekenen en bij de Inschrijving voegen als Bijlage. De rechtsgeldige ondertekening van het UEA staat voor de rechtsgeldige ondertekening van de gehele Inschrijving, dus ook dat u voldoet aan deze eisen.

b. Beroepsbevoegdheid

U staat ingeschreven bij het nationaal beroeps- of handelsregister (uittreksel KVK) en mag in Nederland de voor de Opdracht benodigde werkzaamheden uitvoeren. Het uittreksel is actueel en niet ouder dan zes maanden (gerekend vanaf de sluitingsdatum van Inschrijving).

Bewijsmiddel: u levert het Uittreksel register Kamer van Koophandel in na de voorlopige gunning tijdens de verificatie.

c. Technische bekwaamheid en beroepsbekwaamheid – kerncompetenties (KC)

Als Geschiktheidseis geldt dat u beschikt over de ervaring (kerncompetenties) die wij noodzakelijk achten om deze Opdracht te kunnen uitvoeren. U toont met in totaal minimaal één en maximaal vijf referentie(s) aan dat uw organisatie over voldoende deskundigheid en ervaring beschikt en voldoet aan de onderstaande kerncompetenties. Indien één referentie meerdere gevraagde

kerncompetenties bevat, mag u diezelfde referentie gebruiken ter onderbouwing van meerdere kerncompetenties.

1. Kerncompetentie:

Kerncompetentie	KC	m²	Perceel
U heeft ervaring met het uitvoeren van specialistisch vloeronderhoud van verschillende type vloeren met een minimale omvang van minimaal *(zie kolom hiernaast)* m² vloeroppervlakte. In de referentie wordt vermeld om hoeveel locaties het gaat, welke type vloeren en welke specialistische werkzaamheden u heeft uitgevoerd.	a	125.000	1, 2, 3
	b	500.000	4
	c	240.000	5
➢ *Schrijft u alleen in op perceel 1, 2 en/of 3? Dan hoeft u alleen een referentie aan zoals hierboven omschreven. Voor perceel 4 en 5 hoeft u dan geen referentie in te leveren*			
➢ *Schrijft u in op perceel 4 (en eventueel ook op perceel 1, 2, 3 en/of 5)? Dan is één referentie voor perceel 4 voldoende. Die geldt ook voor de andere percelen waarop je inschrijft*			
➢ *Schrijft u in op perceel 5 en/of ook op perceel 1, 2 en/of 3? Dan is één referentie voor perceel 5 voldoende. Die geldt ook voor perceel 1, 2 en/of 3*			

Gebruik voor de referenties *Bijlage 3 - Referentieverklaring*.

De einddatum van een referentieopdracht is maximaal drie (3) jaar geleden
Referentieopdrachten die langer dan drie (3) jaar geleden (gerekend van de uiterste sluitingsdatum van indiening Inschrijving) zijn beëindigd, tellen niet mee. Een referentieopdracht mag wel langer dan drie (3) jaar geleden gestart zijn.

Wij mogen navraag doen bij de referenten
Wij kunnen de aangeleverde gegevens verifiëren (onder andere bij de referenten). Dit kunnen wij zowel bij de toetsing van de Geschiktheidseisen doen als bij de verificatie van de gegevens in uw UEA. U verleent dan alle medewerking. In geval van geconstateerde onjuistheden in de referentieverklaring kunnen wij besluiten uw Inschrijving ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de Aanbesteding.

Alleen behaalde resultaten tellen mee
Stuurt u een referentieopdracht in die nog loopt? Dan gelden alleen de resultaten die al behaald zijn.

Geheime referenties
Een door een Inschrijver ingediende referentie waaruit niet blijkt wie de referent is, wordt bij de beoordeling van de Inschrijving terzijde gelegd en komt niet in aanmerking voor gunning van deze Opdracht.

Wilt u inschrijven, maar voldoet u niet aan de Geschiktheidseisen?
U kunt als Combinatie inschrijven of gebruik maken van een Onderaannemer. U moet aantonen dat u gezamenlijk aan de Geschiktheidseisen voldoet. Dit geeft u aan in het UEA. Iedere organisatie vult dan een eigen UEA in. Voorwaarde is wel dat u de Derde(n) op wie u een beroep doet om aan de Geschiktheidseis te voldoen, ook inzet bij het uitvoeren van die werkzaamheden tijdens de Opdracht.

Voldoet u niet aan een Geschiktheidseis? Dan nemen wij uw Inschrijving niet mee en sluiten we u uit van verdere deelname aan de aanbesteding.

4. Sanctiepakketten Rusland

Uw Inschrijving mag niet in strijd zijn met het door de Europese Raad vastgestelde sanctiepakket. Russische partijen worden uitgesloten van deelname aan deze aanbesteding. Dit geldt ook als u een Russische Onderaannemer hebt die meer dan 10% van de opdrachtwaarde uitvoert. Meer informatie vindt u op Sancties Rusland | PIANOo - Expertisecentrum Aanbesteden.

<u>Bewijsmiddel:</u> door ondertekening UEA verklaart u dat uw Inschrijving niet strijdig is met het vigerende sanctiepakket Rusland inzake aanbestedingen.

5. Het Programma van Eisen (PvE)

Hierin staan de eisen die wij stellen aan deze Opdracht. Gaat u niet akkoord met het PvE of wordt hier inhoudelijk niet aan voldaan? Dan is uw Inschrijving ongeldig en sluiten we u uit van verdere deelname aan de aanbesteding. Alle eisen uit het PvE zijn dus knock-out criteria.

U vindt het PvE in *Bijlage - Programma van Eisen*. Door in te schrijven en het UEA te ondertekenen verklaart u volledig en onvoorwaardelijk te voldoen aan alle gestelde eisen en voorwaarden.

6. ISO 9001:2015 certificaat (of aantoonbaar gelijkwaardig);

U beschikt over een geldig ISO 9001:2015 of aantoonbaar gelijkwaardig gecertificeerd kwaliteitsmanagementsysteem voor het beheersen en verbeteren van jouw bedrijfsprocessen. Dit certificaat is afgegeven door een onafhankelijk geaccrediteerde certificeringsinstantie die erkend is binnen de (inter)nationale accreditatiestructuur zoals bijvoorbeeld de Europese normenreeks EN 45000.
Onder aantoonbaar gelijkwaardig verstaan we dat u kunt aantonen dat: (1) kwaliteitszorg in uw organisatie breed in beleid is verankerd en uitgedragen wordt (door bijvoorbeeld een kwaliteitshandboek); en (2) er relevante procedures aanwezig zijn en deze organisatie breed worden uitgevoerd waarbij u de aandacht hebt voor continue verbeteren; en (3) de aanwezigheid van een interne kwaliteitscyclus (meten, analyse en verbeteren); en (4) de aanwezigheid van een periodieke onafhankelijke, deskundige audit op het naleven van kwaliteitsprocedures, en (5) u beschikt over een systeem dat er voor zorgt dat (vanuit klantperspectief) helder is wat de behoefte van de klant is en dat deze behoefte verwerkt wordt in uw bedrijfsprocessen.

In geval van een samenwerkingsverband van een Combinatie, dient iedere deelnemer van deze Combinatie aan bovengenoemde geschiktheidseis te voldoen. In geval van Onderaanneming dient de partij die de kwaliteitsborging bij de uitvoering van de Opdracht voor haar rekening neemt over een certificaat met betrekking tot kwaliteitsborging te beschikken.

Bewijsmiddel: een kopie van uw ISO 9001:2015 certificaat of een statement of applicability - SOA), dan wel een ander gelijkwaardig en overtuigend bewijs, welke toeziet op het toepassingsgebied van deze Aanbesteding. Wij vragen dit op tijdens de verificatiefase.

7. ISO 14001 certificaat (of aantoonbaar gelijkwaardig).

U beschikt over een geldig ISO 14001 of aantoonbaar gelijkwaardig gecertificeerd milieumanagementsysteem. Hiermee laat u zien dat u voldoet aan wet- en regelgeving, milieurisico's beheerst en streeft naar verbetering van milieuprestaties. Dit certificaat is afgegeven door een onafhankelijk geaccrediteerde certificeringsinstantie.

Onder gelijkwaardig verstaan we dat u kunt aantonen dat: een door de directie ondertekende beleidsverklaring waarmee de directie aandacht heeft voor milieumaatregelen en de uitvoering hiervan controleert óf stuurt of een door de directie ondertekende inhoudsopgave van een actueel, bij voorkeur op algemeen geaccepteerde normen of standaarden gebaseerd milieuzorghandboek.

Bewijsmiddel: een kopie van uw ISO 14001 certificaat, dan wel een ander gelijkwaardig en overtuigend bewijs welke toeziet op het toepassingsgebied van deze Aanbesteding. Wij vragen dit op tijdens de verificatiefase.

5 Wat is belangrijk en hoe beoordelen wij de Inschrijvingen?

Deze Opdracht gunnen wij op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding. U kunt op kwaliteit en prijs punten scoren. Wij tellen na de beoordeling de punten bij elkaar op en komen dan tot een rangorde. Op basis van deze rangorde worden de percelen verdeeld, meer hierover leest u in

hoofdstuk zes. U houdt in uw antwoorden rekening met de gestelde eisen. Uw antwoorden worden onderdeel van de Overeenkomst.

Gunningscriterium "Beste prijs-kwaliteitverhouding"			
	Subgunningscriteria	Maximum aantal punten	Weging
	Kwaliteit		
SG1	Planning, uitvoering en informatievoorziening	150	15%
SG2	Grip op data d.m.v. vloerenpaspoort	150	15%
SG3	Advieswerkzaamheden	100	10%
SG4	Afvalvrije dienstverlening	250	25%
SG5	Duurzaamheid klimaatneutrale dienstverlening	250	25%
	Prijs		
SG6	Prijsopgavenformulier	100	10%
	Totaal kwaliteit en prijs	**1.000**	**100%**

Wij vinden een Inschrijving met goede kwaliteit erg belangrijk. Daarom moet u minimaal 450 punten op kwaliteit scoren om in aanmerking te komen voor de opdracht. Scoort u minder punten? Dan is uw Inschrijving ongeldig en neemt u verder geen deel aan deze aanbesteding.

5.1 Subgunningscriterium Kwaliteit

Subgunningscriterium kwaliteit 1: Planning, uitvoering en informatievoorziening

Voor de Opdrachtgever en Afnemers is het van belang dat de uitvoering van het specialistisch vloeronderhoud aantoonbaar, controleerbaar en herleidbaar is gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst. De Opdrachtgever wenst inzicht in wat, waar, wanneer en hoe werkzaamheden zijn uitgevoerd, zodat monitoring, sturing en kwaliteitsborging mogelijk zijn.

Vraag aan Inschrijver

Beschrijf op welke wijze u invulling geeft aan:

1.	De planning van de in overleg planbare werkzaamheden, conform Eis 43 in het Programma van Eisen;
2.	De communicatie en afstemming met de RSO over wat wel en niet mogelijk is met betrekking tot de in overleg planbare werkzaamheden;
3.	De omgang met afwijkingen, waaronder: - het ontbreken van begeleiding op locatie bij aanvang werkzaamheden; - het (tijdelijk) niet kunnen uitvoeren bij aanvang van werkzaamheden op betreffende locatie.
4.	De borging dat het specialistisch vloeronderhoud minimaal éénmaal per jaar wordt uitgevoerd op voornamelijk type 2 en 3 locaties. Rekening houdend met de complexiteit en dynamiek van de locaties en de vereiste afstemming;
5.	De informatievoorziening en vastlegging van uitgevoerde werkzaamheden.

Wij beoordelen uw uitwerking op:

1.	De mate van concreetheid en haalbaarheid van de voorgestelde planning en de werkwijze;
2.	De wijze waarop u proactief communiceert en de mate waarin afstemming plaatsvindt met de RSO;
3.	De mate waarin u risico's en afwijkingen beheerst en adequaat handelt bij onvoorziene omstandigheden;

4.	De mate waarin uw aanpak bijdraagt aan structurele kwaliteitsborging en monitoring en de mate waarin rekening wordt gehouden met de complexiteit en dynamiek van de locaties en de vereiste afstemming;
5.	De mate waarin de informatievoorziening volledig en praktisch toepasbaar is.

Subgunningscriterium kwaliteit 2: Grip op data d.m.v. vloerenpaspoort

De Opdrachtgever hecht waarde aan het digitaal inzichtelijk hebben van data, zodat de kwaliteit van de gegevens betrouwbaar is en kan worden gebruikt voor monitoring en besluitvorming. De Opdrachtgever verwacht dat de data (vloerenpaspoorten) actief bewaakt en onderhouden wordt door de Opdrachtnemer en dat er een duidelijke koppeling is met planning, uitvoering en informatievoorziening (Subgunningscriterium 1) is in uw uitwerking.

Vraag aan Inschrijver

Beschrijf hoe u de Opdrachtgever ondersteunt met digitaal inzicht in data en het bewaken van de kwaliteit van de data. Ga daarbij minimaal in op:

1.	Hoe u ervoor zorgt dat de data digitaal toegankelijk, overzichtelijk en actueel, zodat de Opdrachtgever inzicht heeft;
2.	Hoe u borgt dat de data correct, volledig en betrouwbaar zijn, inclusief hoe afwijkingen of ontbrekende informatie worden gesignaleerd en gecorrigeerd;
3.	Hoe de data bruikbaar is voor monitoring, afstemming en kwaliteitsborging en gekoppeld is aan subgunningscriterium 1.

Wij beoordelen uw uitwerking op:

1.	De mate waarin de data digitaal toegankelijk, overzichtelijk, actueel, realistisch en praktisch toepasbaar zijn;
2.	De mate waarin de kwaliteit van de data betrouwbaar, volledig en controleerbaar is en de mate waarin afwijkingen worden gesignaleerd en gecorrigeerd;
3.	De wijze waarop uw uitwerking aansluit op Subgunningscriterium 1 en hoe realistisch en uitvoerbaar deze koppeling is voor grip op data.

Subgunningscriterium kwaliteit 3: Advieswerkzaamheden

De Opdrachtgever hecht waarde aan het behoud van een integrale kwaliteitsuitstraling van vloeren tussen de onderhoudsbeurten in, binnen de (beperkt) beschikbare budgettaire ruimte. Het is voor de Opdrachtgever van belang dat de vloerkwaliteit niet te ver terugloopt tussen de onderhoudsmomenten, zodat een acceptabel kwaliteitsniveau behouden blijft en gebouwgebruikers tevreden zijn. De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer een actieve en adviserende rol, waarbij men bijdraagt aan het maken van weloverwogen en haalbare keuzes, rekening houdend met het reguliere schoonmaakonderhoud, de gebruiksintensiteit en het beschikbare budget.

Vraag aan Inschrijver

Beschrijf op welke wijze u de Opdrachtgever ondersteunt met advieswerkzaamheden gericht op het behoud van de kwaliteit en uitstraling van vloeren tussen de onderhoudsbeurten. Ga daarbij minimaal in op:

1.	Beschrijf twee concrete adviesmaatregelen die u inzet om de integrale kwaliteitsuitstraling van vloeren te behouden binnen de beschikbare budgettaire ruimte. Licht per maatregel toe wanneer u deze maatregel inzet, welke keuzes en afwegingen u maakt en wat de toegevoegde waarde voor Opdrachtgever is;
2.	Geef aan hoe u uw adviezen afstemt op het reguliere schoonmaakonderhoud. Beschrijf een concreet afstemmingsmoment, wie daarbij betrokken is, welke informatie wordt uitgewisseld en hoe afspraken worden vastgelegd en realistisch en uitvoerbaar zijn.

Wij beoordelen uw uitwerking op:

1.	De mate waarin concreet wordt aangegeven welke maatregelen ingezet worden om de integrale kwaliteitsuitstraling te behouden, binnen het beschikbare budget, inclusief keuzes en afwegingen en de mate van toegevoegde waarde en toepasbaarheid voor de Opdrachtgever;
2.	De wijze waarop afstemming wordt gezocht met de Opdrachtgever, inclusief het afstemmingsmoment, de informatie-uitwisseling en de vastlegging van afspraken. De mate waarin de uitwerking uitvoerbaar is.

Subgunningscriterium kwaliteit 4: Afvalvrije dienstverlening

De Opdrachtgever hecht waarde aan afvalvrije dienstverlening en aan het duurzaam verwerken van afvalstromen en terugdringen van afvalstromen en/of afvalstoffen. Eén van de gevolgen van het uitvoeren van specialistisch vloeronderhoud is het ontstaan van afval. Dit kan bijvoorbeeld een gevolg zijn van het reinigen van tapijt (in de vorm van vervuild water en/of vervuilde kristallen) of het verwijderen van polymeerlagen van elastische vloeren.

Vraag aan Inschrijver

1.	*Beschrijf op welke wijze u invulling geeft aan:* a) Het beperken van de hoeveelheid afvalstoffen binnen deze opdracht; b) Het duurzaam verwerken van afvalstoffen. Licht ook toe: a) waar binnen de uitvoering van de Opdracht de belangrijkste impact ontstaat; b) welke thema's naar uw oordeel de grootste reductiepotentie hebben.
2.	*Plan van aanpak afvalvrije dienstverlening* Werk op basis van uw antwoorden in deel 1. (hierboven) een plan van aanpak uit waarin u beschrijft: a) welke concrete maatregelen u neemt om afval in relatie tot deze opdracht te beperken of te reduceren; b) op welke thema's (zie hieronder de randvoorwaarden waar een thema's of thema aan moet voldoen) u primair inzet en waarom; c) op welke wijze deze maatregelen aansluiten bij de uitvoering van het specialistisch vloeronderhoud binnen een grote, publieke organisatie met verhoogde eisen ten aanzien van veiligheid, continuïteit, compliance en personele inzet. De maatregelen & thema's zijn: 1) specifiek voor deze Opdracht; 2) uitvoerbaar binnen de contractperiode; 3) realistisch gelet op de schaal en context van de locaties.
3.	*Onderbouwing en monitoring* Beschrijf hoe u de voortgang en effecten van uw klimaatmaatregelen inzichtelijk maakt. Ga daarbij in op: a) concrete indicatoren; b) de wijze waarop u de rapportage onderbouwt (externe verificatie is niet vereist); c) hoe en wanneer hierover wordt gerapporteerd aan Opdrachtgever.

De beoordelingscommissie beoordeelt het totaalbeeld van de uitwerking op:

1.	De mate van inzicht en onderbouwing van het beperken van de impact op afvalstromen.
2.	De mate van concretisering en realiteitsgehalte van de voorgestelde aanpak.
3	De samenhang tussen maatregelen, organisatie en uitvoering.
4.	De mate van haalbaarheid binnen de context en omvang van deze Opdracht.

Subgunningscriterium kwaliteit 5: Duurzaamheid klimaatneutrale dienstverlening

De uitvoering van deze Opdracht heeft invloed op het klimaat. Opdrachtgever streeft, in lijn met de categorie doelstelling (klimaatneutraal in 2028) en de rijksbrede doelstelling (klimaatneutraal in 2050), naar een zo groot mogelijke reductie van de klimaatimpact.

Met dit Subgunningscriterium beoordelen wij in hoeverre Inschrijver een realistische en onderbouwde aanpak presenteert om de klimaatimpact van de uitvoering van deze Opdracht te beperken en waar mogelijk te reduceren, passend bij de aard en omvang van de Opdracht.

Vraag aan Inschrijver

Beschrijf uw aanpak voor klimaatneutrale dienstverlening in het specialistisch vloeronderhoud voor deze Opdracht. Werk uw aanpak uit aan de hand van de onderstaande onderdelen.

1.	*Quick scan klimaatimpact* Voer een beknopte quick scan uit waarin u inzichtelijk maakt wat de (verwachte) klimaatimpact is bij het uitvoeren van specialistisch vloeronderhoud. Betrek daarbij in ieder geval de volgende thema's: a) Mobiliteit (woon-werkverkeer, transport, logistiek) (houd in uw uitwerking rekening met het feit dat laden van elektrische voertuigen op onze locaties niet altijd mogelijk is). Licht toe: a) waar binnen de uitvoering van de Opdracht de belangrijkste klimaatimpact ontstaat; b) welke thema's naar uw oordeel de grootste reductiepotentie hebben.
2.	*Plan van aanpak klimaatneutrale dienstverlening* Werk op basis van de quick scan een plan van aanpak uit waarin u beschrijft: a) welke concrete maatregelen u neemt om de klimaatimpact te beperken of te reduceren, zodat deze in lijn ligt met onze doelstelling om uiterlijk in 2028 volledig klimaatneutrale producten en dienstverlening te hebben; b) op welke thema's (zie hieronder de randvoorwaarden waar een thema's of thema aan moet voldoen) u primair inzet en waarom; c) op welke wijze deze maatregelen aansluiten bij de uitvoering van het specialistisch vloeronderhoud binnen een grote, publieke organisatie met verhoogde eisen ten aanzien van veiligheid, continuïteit, compliance en personele inzet. De maatregelen zijn: 1) specifiek voor deze Opdracht; 2) uitvoerbaar binnen de contractperiode; 3) realistisch gelet op de schaal en context van de locaties.
3.	*Onderbouwing en monitoring* Beschrijf hoe u de voortgang en effecten van uw klimaatmaatregelen inzichtelijk maakt. Ga daarbij in op: a) concrete indicatoren (bijvoorbeeld, Reductie inzet chemicaliën, inzet duurzame chemicaliën, reductie kilometers); b) de wijze waarop u de rapportage onderbouwt **(externe verificatie is niet vereist*)**; c) hoe en wanneer hierover wordt gerapporteerd aan Opdrachtgever. *: externe verificatie is tijdens de aanbestedingsfase niet vereist, de mogelijkheid tot externe verificatie tijdens de looptijd van de Overeenkomst al dan niet door Opdrachtgever moet wel mogelijk zijn.
4.	*Ambitie en doorontwikkeling* Beschrijf hoe u gedurende de looptijd van de Overeenkomst blijft werken aan verdere verduurzaming van de dienstverlening, binnen de kaders van de Overeenkomst en zonder

	dat dit ten koste gaat van de continuïteit of kwaliteit van de uitvoering.

De beoordelingscommissie beoordeelt het totaalbeeld van de uitwerking op:

1.	De mate van inzicht en onderbouwing van de klimaatimpact (quick scan).
2.	De relevantie en effectiviteit van de voorgestelde maatregelen voor deze Opdracht.
3	De haalbaarheid en realiteitsgehalte van de aanpak.
4.	De mate van onderbouwing (geen vrijblijvende intenties).
5.	De samenhang tussen analyse, maatregelen en monitoring

Bij de beoordeling van dit Subgunningscriterium wordt nadrukkelijk gekeken naar de kwaliteit van de voorgestelde aanpak en de mate waarin deze bijdraagt aan de doelstelling van Opdrachtgever om de klimaatimpact van deze Opdracht te beperken. De beoordeling is opdracht-specifiek en toekomstgericht. De beoordelingscommissie beoordeelt niet het bestaande duurzaamheidsniveau of eerdere prestaties van Inschrijver als zodanig, maar de concrete, realistische en onderbouwde bijdrage die Inschrijver binnen de looptijd van deze Overeenkomst levert. Verschillen in uitgangspositie tussen Inschrijvers leiden niet automatisch tot een hogere of lagere beoordeling. Doorslaggevend is de mate waarin de voorgestelde maatregelen en de randvoorwaarden van deze Opdracht, aantoonbaar bijdragen aan de door Opdrachtgever beoogde klimaatdoelstelling.

Wij geven een totaal van maximum van 10.000 woorden voor de gehele uitwerking van de Subgunningscriteria 'Kwaliteit'

De titel en ondertitel op het voorblad tellen niet mee in het maximum aantal woorden. De eventuele inhoudsopgave ook niet. Een korte toelichting behorende bij een afbeelding, zoals 'Dit nieuwsbericht stond in de NRC van 3 januari 2024', telt niet mee. Teksten in afbeeldingen, infografics en/ of tabellen tellen wel mee. U gebruikt voor de uitwerking van de Subgunningscriteria 'Kwaliteit' lettertype verdana 9, marges aan alle kanten minimaal 2,5 en regelafstand minimaal 1. Extra pagina's of verwijzingen naar webpagina's worden niet meegenomen in de beoordeling. U geeft antwoord op de vragen onder het betreffende Subgunningscriterium. Verwijzingen naar andere Subgunningscriteria beoordelen wij niet.

We geven alle Inschrijvers dezelfde hoeveelheid 'woorden' voor het beschrijven van de Gunningcriteria. Alle woorden boven het gestelde maximum nemen wij niet mee in de beoordeling.

Gebruik voor de beantwoording van het Subgunningscriterium 'Kwaliteit" uw eigen format en voeg deze Bijlage toe bij uw Inschrijving in Word en PDF.

Uitleg beoordelingsaspecten

De beoordelingscommissie beoordeelt per Subgunningscriterium het 'totaalbeeld' van de geleverde onderbouwing op de beoordelingsaspecten. De uitwerking van de gunningscriteria bevatten een duidelijke en concrete beschrijving van hetgeen aangeboden en zijn op een deugdelijke manier onderbouwd.

Let op: zorg ervoor dat u voor de beantwoording van de Subgunningscriteria ook rekening houdt met het gevraagde in de aanbestedingsdocumenten zoals bijvoorbeeld de opdrachtbeschrijving in hoofdstuk 1 en het Programma van Eisen.

Wij beoordelen de kwaliteit van uw Inschrijving met een cijfer. In de tabel hieronder leest u wat het cijfer zegt over de kwaliteit van de Inschrijving.

Cijfer	Uitdrukking
10	Uitstekend: naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een uitstekend antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium
7	Goed: naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een goed antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium.

4	Onvoldoende: naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver heeft een onvoldoende antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium.
2	Slecht: naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver een slecht antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium.
0	Geen antwoord: naar het oordeel van de beoordelaar heeft de Inschrijver geen antwoord gegeven op de gestelde vraag bij dit (onderdeel van het) Subgunningscriterium

Wij beoordelen de kwaliteit als volgt

- De beoordelingscommissie bestaat uit minimaal drie beoordelaars per Subgunningscriterium. Deze personen hebben de deskundigheid die nodig is om uw Inschrijving inhoudelijk te beoordelen. Desondanks mag de beoordelingscommissie altijd advies vragen aan (externe deskundigen) voor het beoordelen van onderdelen van de ingediende informatie;
- Ieder lid van de beoordelingscommissie beoordeelt eerst individueel welk cijfer hij/zij geeft op elk Subgunningscriterium per inschrijving en levert dit in voor de presentatie bij de inkoper;
- Vervolgens mag elke Inschrijver de Inschrijving toelichten tijdens een presentatie. Op basis van wat een Inschrijver vertelt, mag elk lid van de beoordelingscommissie de cijfers die ieder lid heeft gegeven nog verhogen of verlagen met één cijfer omhoog of omlaag. U krijgt een uitnodiging voor een presentatie als uw Inschrijving voldoet aan alle eisen in dit Beschrijvend document;
- Daarna volgt een plenaire sessie. De beoordelingscommissie komt bijeen om de Inschrijvingen te bespreken. Iedere beoordelaar kan zijn individuele cijfer aanpassen tijdens de plenaire sessie. De beoordelingscommissie komt uiteindelijk in consensus tot een cijfer per Subgunningscriterium.

De uiteindelijke score is de optelsom van de gewogen score

De uiteindelijke score op een wens wordt bepaald aan de hand van de volgende formule:
Score = (toegekend cijfer/ 10) * maximaal te behalen aantal punten. Deze score heet de gewogen score.

De beoordelaars weten bij het beoordelen nog niet welke prijs bij een Inschrijving hoort

Zo zorgen wij ervoor dat de prijs geen invloed heeft op de beoordeling van de kwaliteit.

U mag uw Inschrijving toelichten in een presentatie

We kijken hoe uw Inschrijving scoort op de Subgunningscriteria. Voldoen u en uw Inschrijving ook aan alle eisen en voorschriften? Dan krijgt u uiterlijk op de in de planning opgenomen datum via TenderNed een uitnodiging voor de presentatie. De presentaties zijn op de in de planning opgenomen datum en vinden fysiek plaats in Den Haag op een nader aan te geven locatie. In de tekst hierboven onder “Wij beoordelen de kwaliteit als volgt” leest u hoe we uw presentatie gebruiken bij de beoordeling.

5.2 Subgunningscriterium prijs

In *Bijlage 1 – Prijsopgaveformulier (P1, 2, 3, 4 of 5)* geeft u uw prijs op in de geel gekleurde cellen

Voeg deze Bijlage toe bij uw inschrijving in PDF en Excel. Let op: gebruik het prijzenblad van het betreffende perceel waarvoor u wilt inschrijven. De prijs voldoet aan alle Eisen uit dit Beschrijvend document en Bijlagen. Ook is de prijs inclusief alle garanties, kosten en kortingen. Geeft u wel kortingen, voorwaarden of andere informatie waar niet om is gevraagd? Dan nemen we die informatie niet mee in de beoordeling. U geeft al uw prijzen op in euro’s en exclusief btw.

Vult u geen waarde, een negatieve waarde of een 0 als totaalprijs in op het prijsopgaveformulier? Dan kunnen we u Inschrijving ongeldig verklaren met als gevolg dat u verder geen deel neemt aan deze Aanbesteding.

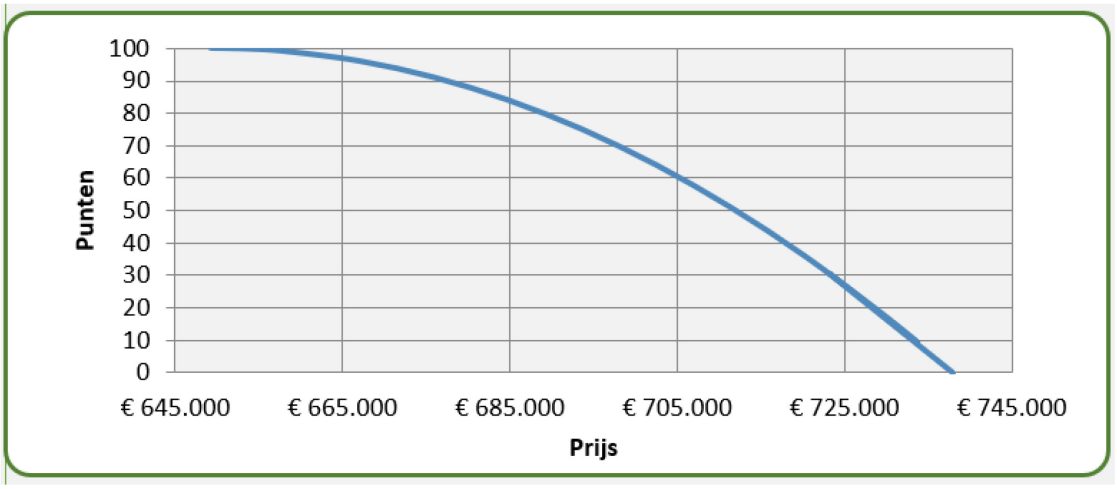
De prijzen zijn all-in tarieven

Dat wil zeggen dat hierin dus ook de volgende kosten zijn inbegrepen:
• salariskosten;
• overheadkosten;
• kosten voor ondersteunend werk;
• kosten voor het gebruik van apparatuur;
• normale binnenlandse reis- en verblijfkosten;
• reiskosten woon- en werkverkeer;
• parkeerkosten;
• opleidingskosten;
• wervings- en selectiekosten;
• vervanging;
• verzekeringspremie;
• winst;
• alle eventuele verdere bijkomende kosten, zoals de kosten voor voorbereiding op de uitvoering.

Wij beoordelen de prijs via de kromme scoremethode

Om de score van de prijs te bepalen hanteren we de onderstaande werkwijze:

Scoremethode prijs (kromme)		
	Prijs	**Punten**
Prijs bij minimaal te behalen aantal punten	€ 738.039,00	0
Prijs bij maximaal aantal te behalen punten	€ 649.201,00	100



Het scoreverloop wordt hierboven grafisch weergegeven voor perceel 1. De grafische weergaven voor de andere percelen zijn verder uitgewerkt in *Bijlage 1 – Prijsopgavenformulier* per perceel.

Wijze van beoordelen

De geoffreerde prijs wordt kwantitatief beoordeeld. Schrijft u in met een inschrijfprijs lager dan de minimumprijs, dan krijgt u de volledige punten. Schrijft u in met een inschrijfprijs hoger dan de maximumprijs, dan wordt uw Inschrijving uitgesloten.

De formule die wij gebruiken om uw score te bepalen is als volgt:

Score=100-〖(100×(maxprijs-minprijs-prijs Inschrijver)/(maxprijs-minprijs))〗^2/100

De inschrijfprijs die u indient is ten behoeve van de prijsbeoordeling

Dit zegt niets over wat er daadwerkelijk wordt afgenomen onder de Overeenkomst.

5.3 Beoordeling op de beste prijs-kwaliteitverhouding

U krijgt een totaalscore voor uw Inschrijving

Deze score is de optelsom van alle scores op de Subgunningscriteria voor prijs en kwaliteit. De scores per Subgunningscriterium ronden we af (indien dit aan de orde is) op twee cijfers achter de komma. Dit doen we voor de leesbaarheid. Bij het berekenen van de totaalscore ronden we de scores per Subgunningscriterium niet af. Zie in hoofdstuk zes de uitwerking hoe wij de verdeling per perceel bepalen.

6 Perceelverdeling

U kunt voor één of meerdere percelen inschrijven

De Opdracht is verdeeld in meerdere percelen. Per perceel wordt één Overeenkomst gesloten. Het is niet toegestaan om in te schrijven op delen van een perceel Voor ieder perceel is een afzonderlijk prijzenblad. Indien u op meerdere percelen inschrijft, dient voor elk perceel een volledig ingevuld prijzenblad te worden ingediend.

Wij gunnen maximaal twee percelen aan één Inschrijver

Met deze aanpak vergroten wij de kansen voor de markt, stimuleren wij concurrentie en maken wij de opdracht toegankelijk voor het MKB.

Dit betekent dat:

- het mogelijk is dat twee percelen aan één Inschrijver worden gegund;
- het mogelijk is dat ieder perceel aan een andere Inschrijver wordt gegund;
- het in beginsel niet mogelijk is dat meer dan twee percelen aan dezelfde Inschrijver worden gegund, ongeacht het aantal percelen waarop deze Inschrijver heeft ingeschreven. Uitzondering hierop wordt beschreven hieronder bij onder “Toewijzingsprocedures verdeling percelen als niet alle percelen verdeeld zijn op bovenstaande drie stappen”.

Voorkeursvolgorde percelen

Indien u inschrijft op meer dan één perceel, dan dient u de voorkeursvolgorde van de percelen op te geven middels *Bijlage 4 - Voorkeur perceel* en bij te voegen bij uw Inschrijving.

Hierbij gelden de volgende regels:

1. voorkeurspositie 1 geeft de hoogste voorkeur aan;
2. voorkeurspositie 5 geeft de laagste voorkeur aan;
3. iedere voorkeurspositie mag maximaal één keer worden gebruikt;
4. voor alle percelen waarop wordt ingeschreven dient één voorkeurspositie te worden opgegeven.

Vaststellen overall ranking over alle vijf percelen

Bij het vaststellen van de ranking wordt de volgende systematiek gehanteerd:

1. na de beoordeling van de Inschrijvingen stellen wij een overall ranking over alle vijf percelen van Inschrijvers vast (optelling prijs + kwaliteit), waarbij de Inschrijving met de hoogste totaalscore als eerste eindigt in de ranking;
2. de Inschrijver die als eerste eindigt in de ranking krijgt als eerste maximaal twee voorkeurspercelen toegewezen, gevolgd door de daaropvolgende Inschrijvers in aflopende volgorde van deze ranking.

Toewijzingsprocedure percelen

De toewijzing van percelen vindt als volgt plaats:

1. de Inschrijver die op nummer 1 in de overall ranking is geëindigd, krijgt de eerste twee voorkeurspercelen toegewezen, zoals opgegeven in *Bijlage 4 – Voorkeur perceel*;
2. vervolgens wordt de Inschrijver die op nummer 2 in de overall ranking is geëindigd betrokken bij de toewijzing. Deze Inschrijver krijgt, op basis van zijn opgegeven voorkeur, maximaal twee percelen toegewezen uit de nog resterende percelen (voor zover deze percelen nog beschikbaar zijn);
3. deze werkwijze wordt herhaald voor de daaropvolgende Inschrijvers in de overall ranking, totdat alle percelen zijn toegewezen of geen percelen meer beschikbaar zijn.

Toewijzingsprocedures verdeling percelen als niet alle percelen verdeeld zijn op bovenstaande drie stappen

De toewijzing van de overgebleven percelen vindt dan als volgt plaats:

1. Indien na toepassing van bovenstaande stappen drie stappen onder "Toewijzingsprocedure percelen" één of meerdere percelen niet zijn toegewezen, terwijl hiervoor wel geldige Inschrijvingen zijn ontvangen, omdat alle Inschrijvers binnen het betreffende perceel reeds het maximum aantal percelen toegewezen hebben gekregen, wordt trapsgewijs afgeweken van het maximum aantal van twee percelen per Inschrijver;
2. In dat geval wordt het maximum aantal percelen verhoogd naar drie per Inschrijver. Deze verhoging wordt trapsgewijs toegepast, uitsluitend voor zover noodzakelijk om alle percelen met geldige Inschrijvingen te kunnen gunnen;
3. Bij het toewijzen van een tweede, derde of eventueel volgend perceel wordt dezelfde toewijzingsprocedure gevolgd als beschreven in stap 1 van deze opsomming. Inschrijvers die reeds één of meerdere percelen toegewezen hebben gekregen, worden daarbij niet buiten beschouwing gelaten in de ranking. Het opnieuw aanbesteden van een perceel waarvoor geldige Inschrijvingen zijn ontvangen, achten wij niet doelmatig.

Gelijke scores

Indien twee of meer Inschrijvers eindigen met een gelijke score op totaal kwaliteit (beste prijs-kwaliteitverhouding), wordt de rangorde als volgt bepaald:

1. de Inschrijver met de hoogste score op SG5
2. indien ook deze gelijk is: de Inschrijver met de hoogste score op SG4;
3. indien ook deze gelijk is: de Inschrijver met de hoogste score op SG2;
4. indien nog steeds gelijk: door middel van loting tussen die Inschrijvingen die zijn geëindigd met een gelijk aantal punten. De betrokken Inschrijvers worden niet uitgenodigd bij de loting aanwezig te zijn.

7 Na de beoordeling ontvangt u van ons de gunningsbeslissing

Uiterlijk op de in de planning opgenomen datum maken wij bekend aan welke Inschrijver(s) we de Opdracht gunnen. U ontvangt dan een bericht via TenderNed en u vindt dan op TenderNed de Gunningsbeslissing. In die Gunningsbeslissing leest u o.a.:

- Aan wie we de Opdracht per perceel gunnen;
- De relevante redenen waarom wij de Opdracht aan deze Inschrijver gunnen;
- De onderbouwing van de aan uw Inschrijving toegekende scores;
- Een omschrijving van de opschortende termijn. Dat is de termijn waarin u nog bezwaar kunt maken tegen de Gunningsbeslissing;
- In geval van het Gunningscriterium beste prijs-kwaliteitverhouding ziet u de scores van de (onderdelen van de) Subgunningscriteria op het gebied van de kwaliteit en de totaalscore op prijs van de winnende Inschrijver.

Let op: u kunt geen rechten ontlenen aan de Gunningsbeslissing

Is de Gunningsbeslissing positief voor u? Dan betekent dat, dat u in principe de Opdracht krijgt. Maar op dit moment in de aanbesteding kunnen wij nog steeds beslissen de Opdracht toch aan iemand anders te gunnen of niet tot gunning over te gaan. De mededeling van de Gunningsbeslissing is dan ook geen aanvaarding van het aanbod. U kunt aan de Gunningsbeslissing geen rechten ontlenen en u heeft op grond van een Gunningsbeslissing ook geen recht op een schadevergoeding. Pas als de Overeenkomst met u is ondertekend, heeft u het recht de Opdracht uit te voeren.

Wij controleren (verificatie) de UEA van de winnende Inschrijvingen na de voorlopige gunning

U levert de volgende bewijsstukken aan binnen vijf werkdagen:

1. Uittreksel register Kamer van Koophandel (niet ouder dan zes maanden vanaf inschrijving);
2. Gedragsverklaring aanbesteden (niet ouder dan twee jaar vanaf inschrijving);
3. Verklaring van de belastingdienst dat je de verplichte belastingen en sociale zekerheidspremies hebt betaald (niet ouder dan zes maanden vanaf inschrijving);

4. ISO 9001:2015 (of aantoonbaar gelijkwaardig);
5. ISO 9001 certificaat (of aantoonbaar gelijkwaardig).

Tip: vraag de documenten op tijd aan vanwege de doorlooptijd.

Kloppen gegevens niet of levert u die te laat in?

Wij kunnen u in dat geval eenmalig de mogelijkheid geven dit te herstellen binnen een periode van 3 werkdagen. Lukt dit niet (tijdig), dan kunnen wij besluiten uw Inschrijving alsnog ongeldig te verklaren en u uit te sluiten van verdere deelname aan de aanbesteding. De Gunningsbeslissing trekken wij dan in. Wij mogen dan beslissen om de Opdracht alsnog aan een andere Inschrijver te gunnen.

Opschortende termijn en bezwaren

We gunnen de Overeenkomst niet eerder dan nadat een termijn van twintig kalenderdagen na dagtekening van de Gunningsbeslissing is verstreken. Indien een Inschrijver bezwaren heeft tegen (de motivering van) de Gunningsbeslissing dan dient de Inschrijver binnen twintig kalenderdagen na dagtekening van de gunningbeslissing door betekening van een dagvaarding een kort geding aanhangig maken tegen de Staat. De genoemde termijn is een contractueel overeengekomen vervaltermijn, waarmee Inschrijver door het doen van een inschrijving instemt.

8 De opdracht verloopt via een Europese openbare aanbestedingsprocedure

We kondigen deze opdracht aan via TenderNed. Op deze aanbesteding is de Aanbestedingswet 2012 van toepassing.

De aanbesteding valt onder de volgende CPV-codes:

- 90900000-6 Schoonmaak- en afvalverwijderingsdiensten (hoofd CPV-code);
- 90910000-9 Reinigingsdiensten;
- 90911000-6 Reiniging van woningen en gebouwen en glazenwassersdiensten;
- 90911100-7 Reinigen van accommodaties;
- 90911200-8 Reiniging van gebouwen;
- 90919200-4 Schoonmaken van kantoren.

Wij voegen de Opdracht niet onnodig samen en delen de Opdracht op in vijf geografische percelen. Deze indeling sluit aan bij de regionale spreiding van de locaties en bevordert doelmatige uitvoering en markttoegang voor regionale partijen. Een landelijke Opdracht zou de complexiteit en afhankelijkheid van een Opdrachtnemer vergroten en mkb-bedrijven onnodig uitsluiten.

Wij kunnen deze aanbesteding op elk moment stoppen. Ook nadat wij de Opdracht gegund hebben.

9 Wij hanteren de volgende planning

Processtap	Uiterste datum
Ronde 1: vragen stellen, tegenstrijdigheden en/of bezwaren melden	**2 maart 2026 voor 13:00 uur**
Publiceren nota van inlichtingen 1	16 maart 2026
Ronde 2: vragen stellen, tegenstrijdigheden en/of bezwaren melden	**26 maart 2026 voor 13:00 uur**
Publiceren nota van inlichtingen 2	13 april 2026
Indienen inschrijving	**4 mei 2026 voor 13:00 uur**
Presentaties	18 mei en eventueel 20 mei 2026 tijd nader te bepalen
Bekendmaken gunningsbeslissing	7 juli 2026
Einde verificatie UEA	14 juli 2026
Einde bezwaartermijn	27 juli 2026
Ingangsdatum overeenkomst	1 september 2026
Publiceren aankondiging opdracht	N.t.b. 2026

Wij behouden ons het recht de beoogde tijdsplanning te wijzigen. In geval wij overgaan tot wijziging van de beoogde planning wordt dit naar alle betrokkenen gecommuniceerd. U kunt geen rechten ontlenen aan de beoogde planning. De in dit (of het gewijzigde) tijdschema genoemde data aangaande het indienen van vragen en het indienen van Inschrijvingen gelden als fatale termijnen.

Stel al uw vragen uiterlijk op datum zoals genoemd in de planning via TenderNed
U kunt dit doen via de *Vragen en* Antwoorden module in het dashboard van TenderNed. Vragen die u op een andere manier stelt, beantwoorden wij niet. Ook opmerkingen, tegenstrijdigheden en bezwaren kun je hier melden. Vermeld hierbij het document en de paragraaf waar jouw vraag betrekking op heeft. Wij delen de antwoorden via TenderNed met alle geïnteresseerden. Daarna gaan we ervan uit dat alles duidelijk is.

10 Bent u geïnteresseerd in deze opdracht?

U kunt inschrijven op deze Aanbesteding via TenderNed. Meer informatie hoe u via TenderNed inschrijft leest u op TenderNed | TenderNed gebruiken als ondernemer. In de *Bijlage – Hoe schrijft u in?* vindt u daarnaast uitleg over het indienen van een inschrijving voor deze opdracht

U voegt de volgende documenten verplicht bij uw inschrijving:

1. Bijlage 1 – Prijsopgavenformulier v1.3: P1, 2 & v1.2: 3, 4 of 5 (in Excel en PDF)
2. Bijlage 2 - Uniform Europees Aanbestedingsformulier (UEA) rechtsgeldig ondertekend (in PDF)
3. Bijlage 3 – Referentieverklaring (in PDF)
4. Bijlage 4 - Voorkeur perceel (in PDF)

Overige Bijlagen:

A. Bijlage - Programma van Eisen
B. Bijlage - Concept Raamovereenkomst Specialistisch vloeronderhoud
C. Bijlage - ARVODI-2025
D. Bijlage - Hoe schrijft u in?
E. Bijlage - Eindverslag marktconsultatie 'Specialistisch vloeronderhoud' v1.0
F. Bijlage - Protocol beoordeling KPI v1.1
G. Bijlage - Opleverprotocol Specialistisch Vloeronderhoud
H. Bijlage - Opleverrapport Specialistisch Vloeronderhoud
I. Bijlage - Opleverresultaat Specialistisch Vloeronderhoud
J. Bijlage - Aanmeldingsprocedure VOG externe leveranciers versie 08-01-2026, inclusief:
    i. Bijlage - Schiphol aanmelding-veiligheidsonderzoek-werkgever-burgerluchtvaart

ii. Bijlage - Formulier aanmelding leverancier RSO
iii. Bijlage - Aanvraagformulier VOG
iv. Bijlage - Getekende privacyverklaring

K. Bijlage - Communicatiematrix v1.1
L. Bijlage - Factuureisen

11 Heb je een klacht?

Dan kunt u tijdens en na de procedure gebruik maken van de klachtenregeling via het digitale loket van de RIS. In de Bijlage – Hoe schrijft u in? leest u meer uitleg over de klachtenregeling.