



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

Programma van Eisen

Europese openbare aanbesteding Textielverzorging

Zaaknummer VRR:	668637
TenderNed nummer:	607905
Status:	Definitief
Datum:	1 Oktober 2026
Versie:	2.0

Inhoudsopgave

Algemeen	2
Bestellingen	5
Maatschappelijk verantwoord ondernemen	7
Kwaliteit, rapportage en evaluatie	7

Algemeen

Eis	Omschrijving						
AE1	Opdrachtnemer heeft vastgelegde protocollen voor het verwerken van besmet wasgoed (zoals, maar niet uitsluitend SARS-CoV-2, MRSA, HIV, Hepatitis, Hoofdluis, Wondroos, Schurft, overige biologische/chemische besmettingen). De protocollen dienen als bijlage bij de inschrijving gevoegd te worden.						
AE2	Al het platgoed dient gebruiksklaar, schoon, droog, gevouwen en verpakt, bij de aangegeven opkomstlocatie aangeleverd worden in rolcontainers. Het laken dient in de lengte gevouwen te worden. Met verpakt wordt niet bedoeld dat het platgoed per stuk verpakt dient worden, maar dat bijvoorbeeld de rolcontainer voorzien wordt van een wasbare stoffen hoes, tegen bijvoorbeeld neerslag.						
AE3	Het omwisselen van vuil naar schoon platgoed vindt plaats volgens de hieronder opgenomen planning. Afwijkingen hiervan zijn uitsluitend toegestaan na voorafgaande toestemming van de ARR. <table border="1"> <tr> <th>Besteldag</th><th>Leverdag</th></tr> <tr> <td>Vrijdag</td><td>Eerstvolgende maandag</td></tr> <tr> <td>Dinsdag</td><td>Eerstvolgende woensdag/donderdag</td></tr> </table>	Besteldag	Leverdag	Vrijdag	Eerstvolgende maandag	Dinsdag	Eerstvolgende woensdag/donderdag
Besteldag	Leverdag						
Vrijdag	Eerstvolgende maandag						
Dinsdag	Eerstvolgende woensdag/donderdag						
AE4	Opdrachtnemer dient van alle in de aanbestedingsstukken genoemde certificaten, of vergelijkbare documenten, altijd een geldig exemplaar kunnen tonen. Na her certificering dient Opdrachtnemer VRR een kopie van de geldige certificaten opsturen naar bedrijfsbureau.ambu@vr-rr.nl. Het niet kunnen aantonen/verliezen van actuele certificering kan de overeenkomst zonder rechtelijke tussenkomst, opzegtermijn of vergoeding door VRR worden ontbonden.						
AE5	Schoon en vuil platgoed wordt gescheiden ingezameld, aangeleverd en/of opgeslagen, Opdrachtnemer dient hierin te faciliteren doormiddel van het leveren van karren, voorzien van wasbare stoffen hoes, waarin dit wordt ingezameld en op de juiste plekken neer te zetten binnen de VRR. Rolcontainers worden achtergelaten op de daarvoor door de VRR aan te wijzen locatie. Nadere invulling wordt afgestemd na gunning en vastgelegd in de SLA.						
AE6	Inzameling van vuil platgoed dient op de volgende wijze gefaciliteerd te worden: - Vuil platgoed wordt ingezameld in een container; - Besmet wasgoed met bijvoorbeeld SARS-CoV-2 MRSA, HIV, Hepatitis, Hoofdluis, Wondroos, Schurft, overige biologische/chemische besmettingen wordt in rode zakken in de container afgevoerd, de VRR voorziet de ambulancemedewerkers van deze rode zakken. De rode zakken worden momenteel dichtgeknoopt ingeleverd bij het andere wasgoed. Het is de afspraak dat ambulancemedewerkers op de zak noteren welke (vermoeden van) besmetting het betreft. Het is toegestaan om in overleg met VRR tijdens de looptijd van de raamovereenkomst alternatieve inzamelwijzen voor te stellen. De VRR beslist uiteindelijk of dit alternatief toegepast zal worden.						

Eis	Omschrijving
AE7	Het personeel van Opdrachtnemer dient conform de vigerende regelgeving in het bezit zijn van een geldig identiteitsbewijs en deze op verzoek van de VRR tonen.
AE8	Het personeel van Opdrachtnemer dat op de locaties van de VRR komt beheerst de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk en is gekleed in duidelijk herkenbare bedrijfskleding.
AE9	Het personeel van Opdrachtnemer dat op de locaties van de VRR moet komen moet in het bezit te zijn van een telefoon waar de applicatie JustinMobile op geïnstalleerd is of kan worden, deze wordt gebruikt voor de saltotoegang tot onze panden. Deze telefoon moet in ieder geval NFC aankunnen.
AE10	Opdrachtnemer dient bewijs aan te leveren dat het platgoed ook daadwerkelijk is geleverd. Dit kan middels een pakbon en bijvoorbeeld een foto.
AE11	De minimale afmeting van het laken dient 150 bij 240 cm te zijn. Een afwijking van 10% naar boven is toegestaan.
AE12	De minimale afmeting van de sprei dient 160 bij 200 cm te zijn. Een afwijking van 10% naar boven is toegestaan.
AE13	De minimale afmeting van de handdoek dient 50 bij 100 cm te zijn. Een afwijking van 10% naar boven is toegestaan.
AE14	De minimale afmeting van het babylaken dient 30 bij 40 cm te zijn. Een afwijking van 10% naar boven is toegestaan.
AE15	Het textiel dient te worden gewassen met een parfumvrij wasmiddel , zodat het geschikt is voor gebruik door personen met allergieën, astma of een gevoelige huid. Na het wasproces mogen geen waarneembare geurstoffen of parfumresten aanwezig zijn in het textiel.
AE16	Indien Opdrachtnemer voornemens is om wijzigingen door te brengen in het te leveren textiel (bijvoorbeeld andere materialen, andere producent en dergelijke) dient Opdrachtnemer dit vooraf te communiceren met de daarvoor aangewezen persoon binnen de VRR, waarna de VRR een proefpakket krijgt van de nieuw in te zetten middelen. De VRR zal dan deze kwaliteit beoordelen, bij voldoende kwaliteit kan dit worden opgenomen in het standaard assortiment, indien de kwaliteit niet voldoende wordt geacht dient Opdrachtnemer een alternatief aan te bieden die wel voldoet/gelijkwaardig is aan het eerder aangeboden.
AE17	Opdrachtnemer gaat ermee akkoord dat de VRR gebruikt platgoed achterlaat bij de ziekenhuizen in de regio en dat hiervoor geen standaard retourstroom door de VRR plaatsvindt. Indien platgoed niet binnen een redelijke termijn retour komt, is opdrachtnemer gerechtigd hiervoor redelijke vervangings- of administratiekosten in rekening te brengen. Inschrijver dient in zijn inschrijving toe te lichten hoe deze kosten worden berekend. Deze kosten worden meegenomen in de beoordeling van de gunningscriteria.

Eis	Omschrijving
AE18	De VRR maakt tijdens de uitvoering van de ambulancezorg gebruik van schoon platgoed dat beschikbaar wordt gesteld via de dienstverlening van opdrachtnemer. Daarbij kan het voorkomen dat schoon platgoed afkomstig van zorginstellingen wordt gebruikt tijdens inzetten. Tevens kan het voorkomen dat in de retourstroom platgoed van andere partijen wordt aangetroffen. Opdrachtnemer dient hier bij de inrichting van zijn logistieke en administratieve processen rekening mee te houden.

Bestellingen

Eis	Omschrijving						
BE1	Opdrachtnemer levert per week een standaard aantal platgoed items. Wanneer er extra wordt besteld zal dit digitaal via online platform worden gedaan.						
BE2	Extra bestellingen van platgoed vinden digitaal via een portal van de Opdrachtnemer plaats. In de regel worden de bestellingen digitaal geplaatst met het volgende schema: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Besteldag</th><th>Leverdag</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Vrijdag</td><td>Eerstvolgende maandag</td></tr> <tr> <td>Dinsdag</td><td>Eerstvolgende woensdag/donderdag</td></tr> </tbody> </table> Eventuele software, koppelingen, eventuele benodigde apparatuur en instructie van medewerkers dienen verdisconteerd te worden in de inschrijfprijs.	Besteldag	Leverdag	Vrijdag	Eerstvolgende maandag	Dinsdag	Eerstvolgende woensdag/donderdag
Besteldag	Leverdag						
Vrijdag	Eerstvolgende maandag						
Dinsdag	Eerstvolgende woensdag/donderdag						
BE3	Het kan voorkomen dat in verband met onvoorziene omstandigheden en/of grootschalige inzet (bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend, een milieu- of natuurramp of een grootschalige inzet) extra platgoed of extra reinigingscapaciteit nodig is buiten de gestelde kantoor tijden. Ook kan het voorkomen dat er een extra levering tijdens reguliere openingstijden noodzakelijk is. Opdrachtnemer is hiervoor buiten kantoor tijden telefonisch te allen tijde (24 uur per dag, 7 dagen per week) via een noodnummer bereikbaar. Tijdens implementatie zal dit vastgelegd worden in de SLA.						
BE4	Tijdens nationale feestdagen zorgt leverancier proactief voor het voldoende leveren van platgoed. Hierover vindt tijdig afstemming plaats met de VRR om tekorten rondom de feestdagen te voorkomen.						
BE5	Indien opdrachtnemer voorziet dat een levering niet kan plaatsvinden, bijvoorbeeld door extreme weersomstandigheden, zal opdrachtnemer de VRR proactief informeren én daarbij direct een adequate oplossing voorstellen.						
BE6	Opdrachtnemer beschikt over een bemande klantenservice, die tenminste telefonisch en per e-mail bereikbaar is op werkdagen (maandag tot en met vrijdag) van 08.30 uur tot 17.00 uur. Deze bemande klantenservice, moet beschikken over voldoende capaciteit, faciliteiten en bevoegdheden om ook daadwerkelijk klachten af te kunnen handelen, informatie te kunnen verstrekken over bijvoorbeeld aanvullende dienstverlening, etc. Tijdens implementatie zal dit vastgelegd worden. Klachten dienen binnen 5 werkdagen afgehandeld te zijn.						

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

Eis	Omschrijving
MVO1	Opdrachtnemer toont aan dat minimaal 30% van het gasverbruik in het wasproces afkomstig is uit hernieuwbare bronnen (groen gas). Dit wordt aangetoond met geldige Garanties van Oorsprong Gas (GvOG's) voor het betreffende volume, óf gelijkwaardig bewijs. Bewijs dient na voorlopige en vóór definitieve gunning te worden aangeleverd.
MVO2	Opdrachtnemer levert gevraagde producten voorzien van OEKO-TEX Standard 100 (Product Class 2) of aantoonbaar gelijkwaardig. Bewijs (certificaatnummers + verificatielinks uit openbare registers) dient na voorlopige en vóór definitieve gunning te worden aangeleverd.
MVO3	De producten dienen te voldoen aan één van de volgende certificeringen: Global Recycled Standard (GRS), Global Organic Textile Standard (GOTS) of Organic Content Standard - blended (OBCS) of aantoonbaar gelijkwaardig. Bewijs (geldig certificaatnummer + verificatielink uit openbaar register) dient na voorlopige en vóór definitieve gunning te worden aangeleverd.
MVO4	Opdrachtnemer gebruikt uitsluitend wasmiddelen met EU Ecolabel of aantoonbaar gelijkwaardig ISO Type I milieukeur (ISO 14024-conform, zie: https://environment.ec.europa.eu/topics/circular-economy/eu-ecolabel-home_en). Bewijs dient na voorlopige en vóór definitieve gunning te worden aangeleverd.
MVO5	Gewassen textiel mag niet apart verpakt worden.
MVO6	Gewassen textiel moet aangeleverd worden met een herbruikbare omverpakking om de rolcontainer, bijvoorbeeld, maar niet uitsluitend een wasbare containerhoes.
MVO7	Voor deze Opdracht moet u ten minste 5% inzetten voor de social return-verplichting. Alle informatie en de wijze waarop u deze social return-verplichting kunt invullen, leest u in Bijlage 9 Social return Waarderingsmogelijkheden Rijnmond LET OP: U neemt binnen zeven (7) kalenderdagen na definitieve gunning contact op met het Coördinatiepunt Social Return van het WSP Rijnmond, zoals beschreven in de Bijlage Social return Waarderingsmogelijkheden Rijnmond .
MVO8	Opdrachtnemer garandeert levering binnen zero-emissiezones zoals gedefinieerd door de landelijke Klimaatwet en gemeentevorschriften (zie opwegnaarzes.nl).

Kwaliteit, rapportage en evaluatie

Eis	Omschrijving
KE1	Opdrachtnemer verstrekt na gunning een overzicht met in ieder geval de volgende gegevens: - Naam en contactgegevens contactpersoon contract + vervanger - Naam en contactgegevens contactpersoon operationeel + vervanger - Contactgegevens voor bestellingen, spoedopdrachten, klachten en meldingen - Protocol besmet wasgoed (let op: indienen bij inschrijving) - Klachtenprocedure (let op: indienen bij inschrijving) Deze informatie zal worden opgenomen via het SLA en deze wordt na gunning afgesloten.
KE2	Het is mogelijk via een (online) portal managementinformatie op te vragen, de op te vragen informatie moet in ieder geval de volgende gegevens bevatten: - Aantal leveringen per locatie; - Aantal logistieke bewegingen; - Aantal bewassing per type artikel; - Aantal (mogelijke) vermissingen per type artikel en hoe lang dit al vermist is; - Aantal klachten/meldingen; - Afhandeling klachten, inclusief inhoudelijke terugkoppeling; - Aantal facturen. Updates die invloed hebben op de bereikbaarheid dienen 3 dagen van tevoren gecommuniceerd te worden met de opdrachtgever.
KE3	In jaar 1 vindt per half jaar een fysiek evaluatieoverleg plaats tussen Opdrachtnemer en VRR met de volgende agendapunten: - Evaluatie samenwerking; - (Inhoudelijke) afhandeling van klachten/meldingen; - Kwaliteit van het geleverde platgoed, zie ook eis KE6; - Mogelijkheden tot efficiency op in ieder geval de volgende gebieden: - o Logistieke bewegingen - Facturatie - Initiatieven MVO betreffende de onderhavige opdracht; - Evaluatie MVO-initiatieven voorgaande jaar. Na het eerste overleg zal er gezamenlijk een SLA worden opgesteld met KPI's en rapportage afspraken.
KE4	Na jaar 1 maken VRR en Opdrachtnemer nieuwe afspraken over de frequentie van de rapportage en het evaluatieoverleg.
KE5	Al het te leveren platgoed wordt zonder beschadigingen (bijvoorbeeld scheuren, rafels of gaten), zichtbare slijtageplekken en vlekken geleverd door Opdrachtnemer. De VRR controleert steekproefsgewijs op beschadigingen, slijtage en/of zichtbare vlekken en koppelt de resultaten terug als dit afwijkt van deze eis.