



Bijlage 3 Programma van Eisen

Auteur:	Team Inkoop gemeente Hilversum
Datum:	2 augustus juli 2023
Naam aanbesteding:	Schoonmaak en aanverwante diensten Oekraïne-opvang
Zaaknummer:	1324869

Inhoudsopgave

1. Omschrijving dienstverlening	3
1.1 Gewenste contractvorm	3
1.2 Scope van de reguliere en periodieke schoonmaak werkzaamheden	3
1.3 Overige werkzaamheden	6
1.4 Extra werkzaamheden	6
1.5 Werkdagen en werktijden	7
1.6 Gebruik materialen en middelen	7
2. Glasbewassing	9
2.1 Richtlijnen	9
2.2 Scope glasbewassing	9
2.3 Meters en frequenties	9
2.4 Organisatorische voorwaarden	9
2.5 Kwaliteit glasbewassing	10
3. Sanitaire middelen	11
3.1 Scope	11
3.2 Montage dispensers	11
3.3 Dispensers	11
3.4 Specifieke minimumeisen sanitaire middelen	12
4. Afval dienstverlening	14
4.1 Inzamelen en verwerken van afval	14
4.2 Eisen inzamelmiddelen	16
4.3 Overzicht responstijden	17
4.4 Transport en inzet materieel	18
5. Personele organisatie	19
5.1 Overname schoonmaakmedewerkers conform cao	19
5.2 Management leverancier	19
5.3 Schoonmaakmedewerkers	20
5.4 Veiligheid	22
6. Communicatie en contractmanagement	24
6.1 Communicatie	24
6.2 Implementatiefase	25
6.3 Signaleringstaken	26
6.4 Kwaliteitscontroles en contracttoets	27
7. MVO	28

7.1	Goed werkgeverschap	28
7.2	Milieu	28

1. Omschrijving dienstverlening

In dit hoofdstuk wordt ingegaan op de algemene aspecten die van belang zijn voor de gewenste dienstverlening.

1.1 Gewenste contractvorm

Opdrachtgever wenst een resultaatgericht contract af te sluiten.

De doelstelling van resultaatgericht werken is dat alleen datgene wat onderhoud behoeft, omdat het niet meer aan het beschreven resultaat voldoet, wordt schoongemaakt. Datgene wat (nog) wel aan het resultaat voldoet, omdat het bijvoorbeeld niet gebruikt is, hoeft niet schoongemaakt te worden. Het uitgangspunt is dat het resultaatgerichte schoonmaakonderhoud discussies voorkomt, in tegenstelling tot de meer traditioneel ingerichte bestekken, over wat wel en niet onderdeel is van de overeenkomst. Naar Nederlandse maatstaven normale weersinvloeden en schoonmaak naar aanleiding van normaal gebruik van ruimten zijn bijvoorbeeld geen reden voor extra opdrachten.

Opdrachtnemer levert in januari een jaarplanning aan van de periodieke werkzaamheden. Alleen met een door Opdrachtgever geaccordeerde jaarplanning wordt tijdens eventuele kwaliteitscontroles rekening gehouden. De jaarplanning dient minimaal één maand voor ingang van de Overeenkomst digitaal aangereikt te worden. Indien de situatie daarom vraagt kan door Opdrachtgever met uitvoermomenten de jaarplanning geschoven worden.

1.2 Scope van de reguliere en periodieke schoonmaak werkzaamheden

Binnen de eisen en de randvoorwaarden dient Opdrachtnemer zelf zijn personele inzet en inzet van middelen en materialen te bepalen, om met een optimale mix het kwaliteitsniveau te kunnen realiseren. Opdrachtnemer dient zelf in te spelen op de wisselende bezetting op de locaties en vervuiling van ruimten.

1.2.1 Scope ruimten en elementen

De werkzaamheden worden beschreven aan de hand van de scope die geldt voor:

- ◇ De ruimten die onderdeel uitmaken van de aanbesteding: alle ruimten die in onderhoud zijn, vallen binnen de scope van ruimten waar de VSR-KMS op zal worden uitgevoerd. In de ruimtestaat in het Prijzenblad in de bijlage is aangegeven welke ruimten niet in onderhoud zijn;
- ◇ De elementen die in deze ruimten voorkomen: de elementen die zullen worden beoordeeld op reinheid, betreffen alle aard- en nagelvaste onderdelen tot 2.00 meter hoogte, alsmede alle inventaris (meubilair) en losse onderdelen die in de ruimte aanwezig zijn en eigendom zijn van Opdrachtgever.

1.2.2 Kwaliteitseisen

Alle elementen die vallen binnen de hierboven beschreven scope worden beoordeeld op basis van de VSR-KMS (NEN 2075).

De volgende AQL normen gelden en zijn opgenomen in de ruimtestaat in de bijlage:

- | | |
|---------------------|--------|
| ◇ Bureaukamer | AQL 7% |
| ◇ Verkeersruimten | AQL 7% |
| ◇ Sanitaire ruimten | AQL 4% |
| ◇ Overige ruimten | AQL 7% |

Naast de VSR-KMS moet aan de volgende eisen worden voldaan op de oplevermomenten:

- ◇ Alle elementen vanuit staande positie zichtbare horizontale vlakken en randen tot 2.00 meter, en verticale vlakken tot 2.00 meter:
 - moeten:
 - vrij van gehecht vuil;
 - vrij van los vuil en dicht stof;
 - vrij van methodefouten;
 - aanslag vrij zijn;
 - vrij van afval zijn;
 - tot 3 meter spinragvrij zijn;
 - voldoen aan de vereiste werkzaamheden uit de Dienstverleningsmatrix in de bijlagen;
 - mogen:
 - licht stof bevatten;
 - hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.
- ◇ Aanvullend geldt dat de plafondroosters, luchtroosters en laaghangende lampen tot 3.00 meter stofvrij moeten zijn;
- ◇ Aanvullend geldt voor sanitaire ruimten en elementen in sanitaire ruimten:
 - Moeten:
 - Urineluchtvrij zijn;
 - Afvoerputjes indien nodig worden bijgevuld zodat zij niet droog staan. Tevens dienen zij tijdens het schrobben geheel te worden gereinigd;
 - Mogen:
 - Hervervuiling bevatten die ontstaan is vanaf het laatste moment van schoonmaak.
- ◇ Aanvullend geldt voor vloeren:
 - Harde stenen vloeren (inclusief voegen): los vuil vrij, stof- en vlek- en aanslagvrij;
 - Linoleum vloeren: gesloten, gladde bescherm laag die stof- en vlek vrij is;
 - Zachte vloerbedekking: het vlekverwijderen uit zachte vloerbedekking is onderdeel van de opleveringskwaliteit. Hieronder valt het verwijderen van gehecht vuil (zoals kauwgom, koffievlekken e.d.);
- ◇ Aanvullend geldt voor het separatie- en overige glas dat dit in openbare- en niet-openbare gebieden tot 2.00 meter hoogte vrij van vingertasten, vlekken en methodefouten te zijn. Dit glas dient dus zonder taakstellende frequentie te worden onderhouden.

1.2.3 Uitzonderingen

Wanneer bureaus niet leeg zijn, dienen naar redelijkheid de grotere vrije vlakken te worden schoongemaakt. Indien een bureau té vol is, kan het bureau worden overgeslagen en dient dit te worden gemeld per e-mail bij de contactpersoon van Opdrachtgever.

Indien nodig is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het uit- en inruimen van de openbare en/of publieke ruimten, bijvoorbeeld wanneer dit benodigd is voor het uitvoeren van (periodieke) werkzaamheden.

De elementen waarvoor een uitzondering geldt, en derhalve niet onderdeel zijn van de schoonmaakdienstverlening:

- ◇ Kopieerapparaten, repro apparatuur, computer- en randapparatuur;
- ◇ Koffiezetapparaten;

- ◇ Beamers, projectieschermen en andere AV middelen;
- ◇ Betonnen elementen, zoals wanden, vloeren, pilaren en traptreden wanneer specialistische reinigingshandelingen moeten worden uitgevoerd om het element aan de outputspecificatie te laten voldoen;
- ◇ Het vlek vrij maken van plafonds;
- ◇ Technische apparatuur in technische ruimten;
- ◇ Persoonlijke eigendommen van medewerkers/gebruikers;
- ◇ Boeken/bladen, kantoorartikelen, etc.;
- ◇ Decoratiemateriaal
- ◇ Beveiligingscamera's;
- ◇ Binnenzijde van vaatwassers, magnetrons, ovens, afsluitbare kasten, vriezers en koelkasten;
- ◇ Raambeschutting;
- ◇ Kunstobjecten;
- ◇ Vlekverwijdering (van vlekken groter dan een vuist) van gestoffeerde stoelen, banken en zachte vloerbedekking;

1.2.4 Oplevermomenten reguliere werkzaamheden

Het oplevermoment is het moment waarop de elementen in een ruimte moeten voldoen aan de kwaliteitseisen. De onderstaande oplevermomenten gelden voor alle locaties, tenzij afwijkingen in de ruimtestaat staan vermeld:

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| ◇ Dagelijks (inclusief naloopronde) | Sanitaire ruimten ⁴ |
| ◇ Dagelijks | Verkeersruimten |
| ◇ Vijf keer per week | Burea kamers en overige ruimten |

Voor ruimten met minder dan vijf oplevermomenten per week dient Opdrachtnemer na het voornemen tot gunning in samenspraak met Opdrachtgever te bepalen hoe de oplevermomenten verdeeld worden over de week.

1.2.5 Oplevermomenten periodieke werkzaamheden

De periodieke werkzaamheden worden door Opdrachtnemer uitgevoerd om de kwaliteitseisen van de betreffende ruimte te realiseren. Het gaat hierbij om onder andere schoonmaakwerkzaamheden boven de 2.00 meter, conserveren, uitvoeren dieptereiniging etc. Hierbij worden de volgende oplevermomenten gehanteerd:

- | | |
|---------------|--|
| ◇ 1x per jaar | Burea kamers, verkeersruimten (met uitzondering van keukens en pantry's), en overige ruimten |
| ◇ 2x per jaar | Sanitaire ruimten, keukens en pantry's |

1.2.6 Aanvullende eisen dieptereiniging sanitair

Bij het uitvoeren van een dieptereiniging sanitair dient Opdrachtnemer minimaal de volgende werkzaamheden uit te voeren:

- ◇ Het reinigen van de buitenzijde van de sanitaire objecten;
- ◇ Het ontkalken van sanitaire objecten;
- ◇ Het reinigen van de deuren (aan beide zijden), wanden en vloeren;
- ◇ Het reinigen van banken, spiegels, toiletbrillen, sifon (uitwendig), vloerroosters, kranen;
- ◇ Het reinigen van voegen tussen tegels;

- ◇ Het reinigen van moeilijk bereikbare plaatsen op vloeren, wanden, deuren, rondom kranen en sanitaire objecten;
- ◇ Het afdrogen van de gereinigde elementen en de directe omgeving waar vocht is achtergebleven.

1.3 Overige werkzaamheden

1.3.1 Sanitaire middelen

Het aanvullen van de aanwezige sanitaire apparatuur of voorzieningen maakt onderdeel uit van de scope van de opdracht en de opleverkwaliteit en is daarmee de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer draagt zorg voor adequaat voorraadbeheer, de bestellingen richting leverancier van Opdrachtgever, de communicatie over storingsen en defecten met Opdrachtnemer, ontvangst van de goederen en controle van de leverbonnen welke na controle aan Opdrachtgever worden verstrekt, etc.

1.3.2 Schoonloopmatten

Opdrachtnemer dient schoonloopmatten aan te bieden en periodiek te vervangen. Opdrachtnemer dient zelf de frequentie te bepalen. Tijdens de oplevermomenten van regulier onderhoud dienen de schoonloopmatten aan de kwaliteitseisen te voldoen. Opdrachtnemer dient rekening te houden met een wisselende vervuilingsgraad door de tijd heen, bijvoorbeeld door weersomstandigheden tijdens verschillende seizoenen. De matten dienen logovrij te zijn en donker van kleur. De matten zijn voorzien van een methode waarmee schuiven wordt voorkomen zonder dat bevestiging aan de vloer nodig is, bijvoorbeeld een antislipmat. De matten dienen een vocht- en vuil opnemende werking te hebben. De huidige omwisselfrequentie is elke 4 weken.

In bijlage 8 Prijzenblad is opgenomen hoeveel en welke maat schoonloopmatten benodigd zijn.

1.3.3 Vuilafvoer

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vuilafvoer op de locatie(s).

In relatie tot vuilafvoer dient Opdrachtnemer rekening te houden met de volgende werkzaamheden, deze maken onderdeel uit van opleverkwaliteit in de betreffende ruimte:

- ◇ Op alle locaties de afvalbakken die in de schoon te maken ruimten staan, dagelijks ledigen in de daartoe aangewezen centrale containers;
- ◇ Het binnenhalen van lege restafvalcontainers en ook het afvoeren van volle restafvalcontainers naar de daarvoor bestemde (pers-)containers;
- ◇ Afvalbakken voorzien van passende plastic zakken;
- ◇ Karton plat maken en deponeren in de daarvoor bestemde container.

1.4 Extra werkzaamheden

Naast de reguliere en periodieke werkzaamheden kan Opdrachtgever Opdrachtnemer verzoeken om extra werkzaamheden uit te voeren. Extra werkzaamheden zijn werkzaamheden die niet behoren tot de contractueel overeengekomen werkzaamheden. Een voorbeeld van deze extra werkzaamheden is het op afroep schoonmaken van de woonruimten van de bewoners. Voor extra opdrachten dient, indien nodig, extra mankracht te worden geleverd. Extra aanvragen kunnen alleen worden gedaan door locatiemanagement. Van Opdrachtnemer en haar medewerkers wordt een proactieve en signalerende rol verwacht ten aanzien van extra werkzaamheden.

Opdrachtnemer mag alleen extra werkzaamheden aannemen volgens onderstaande procedure:

- ◇ Opdrachtgever neemt contact op met Opdrachtnemer om extra werk uit te laten voeren;

- ◇ Opdrachtnemer levert via de mail de gespecificeerde offerte aan;
- ◇ Opdrachtgever verstrekt via de mail de opdracht voor uitvoering van het extra werk;
- ◇ Opdrachtnemer ontvangt een opdrachtnummer en dient het juiste opdrachtnummer en taakomschrijving te vermelden op de factuur in verband met de accordering hiervan.

Direct aansluitend op de uitvoering zal Opdrachtnemer de werkzaamheden opleveren aan Opdrachtgever. Opdrachtgever controleert de werkzaamheden, keurt deze goed en draagt zorg voor de betaling hiervan mits bovenstaande correct is doorlopen.

1.5 Werkdagen en werktijden

De werkdagen voor het reguliere schoonmaakonderhoud aan de locatie(s) kunnen van maandag tot en met zondag en op feestdagen zijn. De exacte werktijden worden na gunning in overleg met Opdrachtnemer afgestemd.

1.6 Gebruik materialen en middelen

1.6.1 Opslag en voorraadbeheer

Opslag van middelen, materialen en apparatuur geschiedt in de door Opdrachtgever ter beschikking gestelde afsluitbare ruimten of opstelruimten voor machines. Alleen opslag van artikelen voor het betreffende gebouw is toegestaan. Opdrachtnemer krijgt toegang tot een werkkasten. Daarnaast is er een opslagruimte voor sanitaire artikelen. Tijdens de schouwing kan Opdrachtnemer zich een beeld vormen van de beschikbare ruimten.

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor voorraad- en uitgiftebeheer, opslag en het registreren van gevaarlijke stoffen van schoonmaakmiddelen. Opdrachtnemer dient in het kader van het milieubeleid van Opdrachtgever een registratie van het afgiftebeheer c.q. afvoer van gevaarlijke stoffen te voeren. De registratie dient op verzoek te worden opgenomen in de managementrapportage.

1.6.2 Schoonmaakmiddelen

Opdrachtnemer dient de schoonmaakmiddelen en werkwijze in overeenstemming te laten zijn met de afwerkmateriaal waarop deze worden gebruikt. Bij twijfel dient Opdrachtgever geraadpleegd te worden over de onderhoudsvoorschriften van het betreffende afwerkmateriaal. Opdrachtnemer is aansprakelijk voor schade aan de afwerkmateriaal en/of andere eigendommen van Opdrachtgever en/of derden door schoonmaakmiddelen en/of apparatuur. Opdrachtnemer heeft de plicht om schade signaleerd door de medewerkers van Opdrachtnemer, dan wel veroorzaakt door medewerkers van Opdrachtnemer, direct te melden aan Opdrachtgever.

De inzet van materialen, middelen en machines behoeven de goedkeuring van Opdrachtgever. Opdrachtnemer verplicht zich toe te zien op een juiste naleving van de eisen. Zij zorgt voor voorlichting aan het personeel over een juist, veilig en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen en hulpmiddelen.

1.6.3 Schoonmaakmachines

Inzet van materialen, middelen en machines dient te voldoen aan alle voor Opdrachtnemer van toepassing zijnde wettelijke arbo- en milieu regelgeving. Alle arbeidsmiddelen dienen te zijn voorzien van een CE-markering. De door Opdrachtnemer ingezette materialen en machines dienen te allen tijde een nette en representatieve uitstraling te hebben en in voldoende mate aanwezig te zijn.

Ook is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door “voldoende onderrichte personen”. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Opdrachtnemer dient aan te kunnen tonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Certificaten van keuringen of inspectieverslagen dienen op verzoek aan Opdrachtgever beschikbaar te worden gesteld. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever stelt op de locatie Thebe een schrobmachine ter beschikking. Jaarlijks onderhoud aan deze schrobmachine wordt door Opdrachtgever uitgevoerd.

2. Glasbewassing

2.1 Richtlijnen

Opdrachtnemer dient zich te houden aan de geldende bepalingen zoals omschreven in de Arbowet, het Document Gevelonderhoud, Convenant Gevelonderhoud, Normen en Richtlijnen en Europese richtlijn 2001/45/EG tijdelijke werkzaamheden op hoogte.

2.2 Scope glasbewassing

Tot de taak glasbewassing behoren:

- ◇ Gevelglas aan de binnen- en buitenzijde, inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren en waterslagen, etc.;
- ◇ Het separatieglass en overig glas (deuren, tourniquets, glazenbouwstenen), inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d.;
- ◇ Het entreeglas, inclusief vensterbanken, kozijnen (incl. tussenpanelen), randen en richels, (vlekvrij en streeploos) verwijderen van gemorst water op de vloeren en radiatoren, e.d.

2.3 Meters en frequenties

In de Prijzenbladen is een overzicht opgenomen van het aantal vierkante meters glasbewassing per locatie. De vierkante meters van het separatieglass zijn dubbelzijdig gemeten. De glasbewassing worden taakstellend (inspanningsgericht) uitgevoerd. De frequenties zijn te vinden in het Prijzenblad.

In het prijzenblad ontbreekt het aantal m² glas op de Philipslocatie. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij na gunning van de Opdracht het definitief aantal m² glas inneemt en aanpast in het Prijzenblad.

2.4 Organisatorische voorwaarden

Opdrachtnemer draagt zelf verantwoordelijkheid voor onderstaande punten:

- ◇ Opdrachtnemer stelt vooraf een jaarplanning op van de uit te voeren werkzaamheden en deze wordt ieder kalenderjaar per locatie verstrekt. Slechts in overleg met Opdrachtgever kan afgeweken worden van deze planning. Het verschuiven van beurten wordt vooraf afgestemd met Opdrachtgever;
- ◇ Glazenwassers dienen voor aanvang van de werkzaamheden (veiligheids-) maatregelen te treffen teneinde eventuele storingen van en door derden te voorkomen (overleg met locatie over inzet klimmaterialen);
- ◇ De glazenwassers dienen eventuele technische gebreken aan ramen, kozijnen en installaties te signaleren en te melden bij Opdrachtgever, tevens dient hiervan een rapportage per mail te worden verstrekt;
- ◇ Opdrachtnemer maakt, indien aanwezig, gebruik van de glaswasinstallaties. Schade als gevolg van ondeskundig gebruik zal worden verhaald bij Opdrachtnemer;
- ◇ Eventueel niet uitgevoerde delen dienen te allen tijde te worden gemeld aan Opdrachtgever;
- ◇ Na oplevering worden opdrachtbonnen afgetekend door de Opdrachtgever. De getekende opdrachtbon wordt bij de factuur gevoegd;

- ◇ De uitvoering van de glasbewassing vindt altijd in overleg met Opdrachtgever plaats. De geplande beurt dient vijf werkdagen voor uitvoering te zijn aangekondigd bij Opdrachtgever. De uitvoeringsmomenten zullen in onderling overleg na gunning worden vastgesteld;
- ◇ Indien Opdrachtnemer een hoogwerker wenst in te zetten, gebeurt dit altijd in overleg met Opdrachtgever. Dit in verband met de maximale vloerbelasting.

2.5 Kwaliteit glasbewassing

Voor de periodieke glaswerkzaamheden dient Opdrachtnemer de resultaten binnen 48 uur na uitvoering samen met Opdrachtgever te toetsen. Ten aanzien van de opleverkwaliteit van de glasbewassing heeft Opdrachtgever de volgende uitgangspunten gedefinieerd:

- ◇ De kwaliteit wordt beoordeeld op de volgende aspecten:
 - Het vlek vrij, zonder lekstrepen en methodefouten opleveren van de glasdelen, directe omlijsting en kozijnen;
 - Het schoon opleveren van vensterbanken en boeiborden;
 - Het zonder spinrag opleveren van de glasdelen;
 - Het verwijderen van het lekwater.
- ◇ Controle op de uitvoering wordt door Opdrachtgever en Opdrachtnemer periodiek gezamenlijk ingevuld en schriftelijk door Opdrachtnemer vastgelegd.

2.5.1 Onvoldoende resultaat

Indien bij beoordeling door Opdrachtgever blijkt dat delen niet of niet juist zijn gewassen dan dient Opdrachtnemer dit de volgende werkdag te corrigeren. Dit kan worden herhaald totdat beide partijen akkoord zijn met de uitvoering.

2.5.2 Verrekening (uitvoering niet mogelijk geweest)

Na uitvoering kan de glasbewassing door Opdrachtgever worden gecontroleerd. Indien er glas niet gewassen kon worden omdat de glazenwassers hier op enige wijze in belemmerd zijn (ruimte bezet, vensterbank niet leeggeruimd, etc.) wenst Opdrachtgever in gesprek te gaan om te overleggen wanneer de werkzaamheden wel uitgevoerd kunnen worden.

3. Sanitaire middelen

3.1 Scope

Opdrachtnemer wordt verantwoordelijk gesteld voor het voorzien in sanitaire middelen. Dit omvat enerzijds het leveren en bijvullen van sanitaire verbruiksartikelen en anderzijds het leveren en onderhouden van dispensers ten behoeve van de sanitaire verbruiksartikelen.

Het betreft de volgende sanitaire middelen:

- ◇ Handdoeken met dispenser;
- ◇ Toiletpapier en toiletrolhouder;
- ◇ Handzeep en dispenser;
- ◇ Toiletborstel en houder;
- ◇ Dameshygiëneboxen;
- ◇ Zeep en shampoo douches (locatie Thebe).

N.B. Het aantal dispensers staat weergegeven in het Prijzenblad, bijlage 8. In bijlage 2 staat de huidige afname van sanitaire verbruiksartikelen weergegeven. De aantallen zijn een indicatie. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat deze na gunning een inventarisatie doet en in overleg met Opdrachtgever het definitieve aantal dispensers per soort en per locatie vaststelt.

3.2 Montage dispensers

De initiële implementatie (montage) van dispensers wordt uitgevoerd door Opdrachtnemer en dient afgerond te zijn binnen een periode van 4 tot 6 weken na de ingangsdatum van de Overeenkomst. Voor de implementatie aanvangt, doet Opdrachtnemer een proefplaatsing. Nadat de proefplaatsing is goedgekeurd door Opdrachtgever, start Opdrachtnemer met de montage. Voor deze proefplaatsing kunnen geen extra kosten in rekening worden gebracht.

Wanneer de huidige leverancier van Opdrachtgever de oude dispensers verwijdt, worden direct de nieuwe dispensers geplaatst. Het kan niet zo zijn dat er tijdens de periode van vervanging ergens geen dispensers hangen. Alle dispensers dienen overal op dezelfde wijze en hoogte gemonteerd te worden. De dispensers dienen zo geplaatst te worden dat voldoende beweeg-, werk- en schoonmaakruimte overblijft. Indien de boorgaten van de huidige dispensers van Opdrachtgever niet worden hergebruikt, maakt Opdrachtnemer de boorgaten dicht in lijn met de rest van de ruimte (kleur, materiaal etc.). Opdrachtnemer verwijdt de oude kit en/of lijmresten indien van toepassing. Opdrachtnemer hoeft bij de montage van nieuwe dispensers geen kit te gebruiken.

Indien een dispenser kapot gaat, dient Opdrachtnemer binnen 24 uur na melding van Opdrachtgever een nieuwe dispenser te monteren. Dit geldt ook in het weekend.

Zeepdispensers dienen altijd boven een wastafel gemonteerd te worden. Dit ter voorkoming van zeepvlekken/-resten op de vloer.

3.3 Dispensers

3.3.1 Type dispenser per ruimte

Opdrachtgever wenst de volgende dispensers per type ruimte:

- ◇ Toiletruimte:
 - Toiletrolhouder;
 - Toiletborstelhouder;
 - Uitsluitend in het damestoilet: hygiëneboxen;
- ◇ Toilet voorruimte:
 - Zeepdispenser per wasbak;
 - Handdoekdispenser;
- ◇ Doucheruimte (alleen Thebe):
 - Zeepdispensers (shampoo, douchegel)

3.3.2 Minimumeisen dispensers

De volgende minimumeisen zijn van toepassing op alle dispensers:

1. Kosten naar aanleiding van slijtage door normaal gebruik zijn voor Opdrachtnemer;
2. Alle dispensers zijn gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst na te bestellen;
3. Alle dispensers zijn voorzien van een makkelijk bereikbaar slotje voor het kunnen openen van de houder door de schoonmaker. Er is één uniforme sleutel per type dispenser waarmee alle dispensers van dat type te openen zijn. De dispensers zijn eenvoudig bij te vullen;
4. Alle dispensers hebben een glad oppervlak en geen uitstekende delen;
5. Alle dispensers zijn vandalisme-proof;
6. Alle dispensers zijn eenvoudig te reinigen, onderhoudsvrij en bestand tegen schoonmaakmiddelen, microvezel en desinfectant. De dispensers verkleuren niet onder invloed van gebruikte schoonmaak- en desinfectiemiddelen
7. Alle dispensers zijn wit en/of grijs en van dezelfde lijn om eenheid te creëren;
8. Alle dispensers functioneren volledig zonder dat aansluiting op elektriciteit nodig is;
9. Alle dispensers zijn van hard plastic of RVS.

3.3.3 Verrekening dispensers

Indien in de werkelijke situatie meer dan 5% van de dispensers gedurende een contractjaar vervangen moeten worden door een oorzaak die aantoonbaar niet te wijten is aan Opdrachtnemer, zal Opdrachtgever deze kosten voor haar rekening nemen. In de managementrapportage dient Opdrachtnemer op te nemen hoeveel dispensers zijn vervangen, zodat dit gemonitord kan worden door Opdrachtgever.

3.4 Specifieke minimumeisen sanitaire middelen

De volgende eisen zijn van toepassing voor de sanitaire verbruiksartikelen:

- ◇ Handdoek en houder;
 - De dispenser is geschikt voor katoenen rolhanddoeken;
 - Bij iedere droging volgt een schoon aanbod;
 - De handdoekrol scheurt niet bij het vastpakken met vochtige handen;
 - De handdoekrol is zacht en van absorberend materiaal;
- ◇ Zeep en dispensers:
 - Er wordt gebruik gemaakt van vloeibare zeep of foam;
 - De zeep is hypoallergeen, pH-neutraal en bevat geen desinfectanten;

- Er wordt geen gebruik gemaakt van geur- en kleurstoffen;
- De dispenser lekt niet;
- Er wordt op verzoek van Opdrachtgever volledige inzage gegeven in de samenstelling van het product aan professionals van de Arbodienst (bedrijfsarts en arbeidshygiënist);
- ◊ Toiletrollen en houder:
 - De houder heeft een capaciteit van minimaal twee rollen, waarvan één voor direct gebruik en één reserverol of één maxirol. Bij gebruik is slechts één rol direct toegankelijk;
 - Tijdens het uitnemen van het papier uit de toilethouder en bij gebruik mag het papier niet scheuren;
 - Het toiletpapier is niet geverfd, niet geparfumeerd en bevat geen kleurstoffen;
 - Het toiletpapier moet goed oplossen in het riool, mag geen verstoppingen veroorzaken;
 - Het toiletpapier voelt voldoende zacht en aangenaam aan;
 - Het toiletpapier is tweelaags;
 - Het toiletpapier dient neutraal, wit (minimaal 78%) en onbedrukt te zijn;
 - Indien sprake is van gebleekt papier, gebeurt dit chloorvrij;
 - De toilethouder dient het EU ecolabel of gelijkwaardig te bevatten;
- ◊ Toiletborstel en houder:
 - De toiletborstel is los vervangbaar;
 - De toiletborstel is wit van kleur;
 - De toiletborstel is van kunststof;
- ◊ Hygiëneboxen:
 - De omwisselfrequentie is standaard één keer per twee weken;
 - De omwisselfrequentie is per locatie in overleg aan te passen;
 - De omkasting van de boxen zijn bij omwisseling schoon;
 - De huurprijs is inclusief omwisseling en lediging;
 - De minimale inhoud is 15 liter;
 - De boxen bevatten een geur-neutraliserende oplossing;
 - Bij het openen van de box is geen inhoud te zien;

4. Afval dienstverlening

4.1 Inzamelen en verwerken van afval

Opdrachtgever hanteert het principe dat er zoveel mogelijk afval gescheiden wordt. Echter blijkt dat dit op locatie niet altijd het geval is. Op de locatie Thebe scheiden de bewoners het afval zelf op de kamer en brengen dit naar de centrale afvalstation. Het scheiden van afval door de bewoners op de Philipslocatie gebeurt niet of nauwelijks. Opdrachtgever zoekt in de praktijk een goede modus van bronscheiding waarbij de bewoners zelf verantwoordelijk zijn voor het gescheiden aanbieden van afval. Opdrachtgever ziet hier een ondersteunende rol in voor Opdrachtnemer.

4.1.1 Algemeen

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gescheiden inzamelen en verwerken van afvalstoffen op de locaties van Opdrachtgever, met inachtneming van de hiervoor geldende wet- en regelgeving.

Op dit moment is er beperkt sprake van scheiding van reststoffen. Opdrachtnemer dient Opdrachtgever te adviseren over de mogelijkheden hiertoe. Zelf overweegt Opdrachtgever minimaal de volgende stromen te scheiden en toe te voegen naast het restafval en papier en karton:

- a. Restafval;
- b. PMD;
- c. Papier en karton;
- d. Glas;
- e. Swill;
- f. Vertrouwelijk papier;
- g. Klein chemisch afval;
- h. Kleding (indien beschikbaar).

Op de locaties van Opdrachtgever is een aangewezen plek waar de afvalcontainers worden neergezet voor lediging door Opdrachtnemer. De inzameling en afvoer van afvalstoffen moet zodanig geschieden dat het operationele proces van Opdrachtgever ongehinderd doorgang kan vinden.

Opdrachtnemer zamelt de afvalstromen in tussen 8:00 en 17.00 uur op elke locatie, tenzij anders overeengekomen met Opdrachtgever. Opdrachtnemer neemt bij lediging ook eventueel afval mee dat naast de afvalcontainers is geplaatst en van dezelfde afvalstroom is.

4.1.2 Route-inzameling (vaste frequentie)

De volgende afvalstromen zijn in scope voor het inzamelen middels route-inzameling, met vaste frequentie:

- a. Glas;
- b. Swill;
- c. Vertrouwelijk papier;
- d. Papier en karton (Thebe).

Voor afvalstoffen die met vaste frequentie worden ingezameld, bepaalt Opdrachtnemer zelf de frequentie, inzameldagen en -tijden, zodanig dat het afval steeds tijdig is ingezameld en er altijd voldoende capaciteit is in de afvalcontainers. Opdrachtnemer dient hiervoor een jaarplanning te maken en deze ter goedkeuring voor te leggen aan Opdrachtgever voor start van de dienstverlening. Uiterlijk twee weken voor aanvang van het nieuwe kalenderjaar ontvangt Opdrachtgever een nieuwe jaarplanning van Opdrachtnemer, waarin eveneens afwijkende ophaaldagen en/of tijdstippen in verband met feestdagen zijn opgenomen.

In geval van bijzondere omstandigheden wordt op verzoek van Opdrachtgever de ledigingsfrequentie en/of vaste ophaaldag en -tijdstip gewijzigd. Dit kan zijn in geval van bijvoorbeeld verhuizingen/verbouwingen. Dergelijke wijzigingen geeft Opdrachtgever uiterlijk 5 werkdagen voor de geplande ledigingsdag door aan Opdrachtnemer.

Opdrachtnemer heeft uitsluitend recht op een verrekening indien de ophaaldag wijzigt op verzoek van Opdrachtgever en de dag en/of het tijdstip wijzigt naar:

1. Een zaterdag of zondag;
2. Indien het tijdstip wijzigt naar een tijd tussen 22:00 en 6:00 uur.

4.1.3 Inzamelen op afroep

Opdrachtgever wenst gebruik te maken van inzameling op afroep door Opdrachtnemer. De inzameling op afroep is 3-ledig:

1. Inzameling op afroep van perscontainers (restafval, P~~M~~D en papier en karton op de Philipslocatie);
2. Inzameling op afroep welke incidenteel voorkomt;
3. Inzameling op afroep met een minimale frequentie (onder andere in verband met de wet- en regelgeving waaraan Opdrachtgever dient te voldoen).

Een inzameling op afroep van perscontainers wordt geautomatiseerd via de perscontainers doorgegeven aan Opdrachtnemer.

Een inzameling op afroep wordt intern aangevraagd bij Opdrachtgever, en doorgezet naar Opdrachtnemer. Nadat een inzameling op afroep door Opdrachtgever wordt aangevraagd, wordt in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer afgesproken wanneer het door Opdrachtnemer wordt uitgevoerd, waarbij dit maximaal binnen 5 werkdagen gebeurt.

4.1.4 Verwerking

Ten aanzien van het verwerken van afval stelt Opdrachtgever de volgende eisen:

- a. Opdrachtnemer geeft inzicht in de verwerkingsmethoden en verwerkers van het afval en geeft op verzoek van Opdrachtgever inzage in de contracten met deze verwerkers;
- b. Opdrachtnemer zorgt voor voldoende verwerkingscapaciteit zodat geen stagnatie ontstaat in de verwerking van het ingezamelde afval;
- c. Opdrachtnemer is gehouden de openstellingstijden en terreinregels van de locaties te kennen en daarnaar te handelen;
- d. Opdrachtnemer zorgt er altijd voor dat het voor verwerking aangeboden afval wordt gewogen bij het afvalverwerking station en geregistreerd conform de vigerende wet- en regelgeving;
- e. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat voor het wegen van afvalhoeveelheden slechts geijkte weeginstallaties conform NEN-EN 45501 worden gebruikt. Opdrachtnemer zal certificaten en ijkrapporten op verzoek aan Opdrachtgever te tonen;
- f. Opdrachtnemer controleert steekproefsgewijs en zoveel als nodig voor eigen acceptatie, het aangeboden afval op componenten die de kwaliteit van de afvalstroom of het scheidingsresultaat nadelig beïnvloeden. Indien de afvalstromen dermate vervuild zijn dat dit tot afkeur en niet-acceptatie door een verwerker zou leiden, dan dient Opdrachtnemer hier melding van te maken bij Opdrachtgever. Opdrachtgever zal na melding bepalen of het afval als restafval kan worden afgevoerd door Opdrachtnemer. De extra kosten voor het verwerken van afval als restafval in geval van afkeur van afvalstromen zijn voor rekening Opdrachtgever.
- g. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever over ontwikkelingen ten aanzien van de verwerking van afval en bekijkt samen met Opdrachtgever naar toepassing van nieuwe technologieën voor Opdrachtgever;
- h. Opdrachtgever geeft prioriteit aan milieuvriendelijke(re) verwerkingswijzen. Opdrachtnemer stelt in gunningscriteria de te hanteren methodiek voor.

4.1.5 Wet- en regelgeving

Ten aanzien van de wet- en regelgeving stelt Opdrachtgever de volgende eisen:

- a. Opdrachtnemer (en eenieder waarvan hij zich bedient bij de uitvoering van de overeenkomst) handelt bij uitvoering van deze overeenkomst conform de nationale en internationale wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften die door de Rijksoverheid, de provinciale en/of gemeentelijke overheid dan wel door andere daartoe aangewezen organen zijn vastgesteld. Opdrachtnemer besteedt daarbij nadrukkelijk, doch niet uitsluitend, aandacht aan het werken conform de wet- en regelgeving ten aanzien van afvalbeheer, Arbo veiligheid en gevaarlijke stoffen;
- b. Voor zover een activiteit (nog) niet valt onder een wettelijke regeling, handelen Opdrachtnemer (en haar eventuele onderaannemers) altijd met inachtneming van de vereiste zorg voor het milieu, veiligheid en de maatschappij;
- c. Opdrachtnemer werkt conform de wet- en regelgeving voor opslag en transport van gevaarlijke stoffen, met nadrukkelijke aandacht voor PGS15 en ADR;
- d. Opdrachtnemer zorgt ervoor dat bij transport steeds de juiste transportbewijzen (conform BIA, RIA en ADR en aanverwante transportwetgeving) aanwezig zijn. Opdrachtnemer werkt zoveel mogelijk met digitale begeleidingsbrieven;
- e. Opdrachtnemer verwerkt afvalstoffen altijd conform het vigerende Landelijk Afvalbeheerplan (LAP). Opdrachtnemer houdt zich aan de minimumstandaard uit de sectorplannen en past altijd de Best Beschikbare Technieken toe voor verwerking;
- f. Opdrachtnemer past zijn werkzaamheden aan indien dit door wijziging van wet- en regelgeving wordt vereist. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever hier actief over. Opdrachtnemer adviseert Opdrachtgever over de door Opdrachtgever te nemen maatregelen ten aanzien van het afvalbeheer bij relevante wijzigingen in wet- en regelgeving;
- g. Opdrachtnemer en eventueel door Opdrachtnemer in te schakelen onderaannemers zijn in het bezit van alle verplichte vergunningen voor de uitvoering van de te leveren dienstverlening. Dit geldt in het bijzonder voor vermelding op de VIHB-lijst van het NIWO en vergunning voor het innemen van de betreffende afvalstoffen op voor op- en overslag of verwerking gebruikte inrichtingen;
- h. Op verzoek van Opdrachtgever levert Opdrachtnemer een kopie van toepasselijke vergunningen en certificaten aan;
- i. Opdrachtnemer brengt geen afvalstoffen van Opdrachtgever over naar het buitenland zonder schriftelijke toestemming, of expliciet verzoek hiertoe van Opdrachtgever. Een verzoek van Opdrachtnemer aan Opdrachtgever tot overbrenging van afvalstoffen doet Opdrachtnemer alleen in geval van duurzamer verwerkingsmethoden in het doelland en altijd onderbouwd.

4.2 Eisen inzamelmiddelen

Met inzamelmiddelen worden alle soorten en typen inzamelmiddelen bedoeld (afvalcontainers en in pandige scheidingssystemen).

4.2.1 Levering van afvalcontainers

Opdrachtnemer zorgt ervoor dat Opdrachtgever over voldoende afvalcontainers beschikt om afval gescheiden aan te bieden. Opdrachtnemer levert naar eigen inschatting en ervaring afvalcontainers met inachtneming van onderstaande punten:

- a. Type afvalstroom;
- b. De hoeveelheid afval in combinatie met de beoogde ledigingsfrequentie;
- c. De hygiënische omstandigheden in verband met overlast van geur of plaagdieren (geen beluchting of ontwateringsgaten);
- d. De beschikbare ruimte voor afvalcontainers per locatie.

Afvalcontainers moeten voldoen aan de voor de betreffende afvalstof geldende wet- en regelgeving. Dat geldt nadrukkelijk voor afvalcontainers en etikettering voor gevaarlijke afvalstoffen.

Opdrachtgever wenst de afvalcontainers te huren van Opdrachtnemer. Opdrachtnemer blijft te allen tijde eigenaar van de aan Opdrachtgever ter beschikking gestelde afvalcontainers. De afvalcontainers dienen in goede staat te zijn, hebben een esthetisch verantwoorde aanblik en zijn vrij van defecten of grote beschadigingen.

Het definitief aantal en type afvalcontainers stellen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vast tijdens de implementatiefase.

Opdrachtnemer is gehouden kritische defecten (afvalcontainer is niet meer bruikbaar) binnen 2 werkdagen na melding te verhelpen door middel van reparatie of vervanging. Niet-kritische defecten (afvalcontainer is nog bruikbaar) dienen binnen 5 werkdagen te worden verholpen door reparatie of vervanging.

Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken tijdelijke afvalcontainers te plaatsen. Opdrachtnemer stelt de benodigde afvalcontainers binnen 5 werkdagen na aanvraag beschikbaar. In geval van sluiting van een locatie van Opdrachtgever haalt Opdrachtnemer zijn ter plaatse gebruikte afvalcontainers in overleg met Opdrachtgever op, en wordt deze mutatie in het overzicht verwerkt door Opdrachtnemer.

4.2.2 Reiniging afvalcontainers

Na lediging dient de afvalcontainer optisch schoon te zijn. Dat wil zeggen: er mag op of in de afvalcontainer geen aanhangend vuil zichtbaar zijn en geen vuil rondom de afvalcontainers liggen. Er dient rekening te worden gehouden met hygiënische aspecten waaronder geur en plaagdieren. Opdrachtnemer ruimt tijdens werkzaamheden ontstaan morsvuil op.

Om overlast te voorkomen dient Opdrachtnemer minimaal twee keer per jaar de afvalcontainer te reinigen of om te wisselen en een schone afvalcontainer terug te plaatsen.

4.2.3 Mutaties afvalcontainers

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen en actueel houden van een overzicht met alle afvalcontainers. Dit overzicht dient tijdens de implementatieperiode opgesteld te worden door Opdrachtnemer in overleg met Opdrachtgever. Het actuele overzicht wordt minimaal eenmaal per kwartaal gedeeld met Opdrachtgever.

Opdrachtgever kan Opdrachtnemer verzoeken om een mutatie van afvalcontainers door te voeren. Een mutatie kan betreffen: het leveren van een nieuwe afvalcontainer of het verplaatsen of verwijderen van een van de huidige afvalcontainers. Mutaties dienen binnen 5 werkdagen doorgevoerd te worden na een verzoek van Opdrachtgever.

Opdrachtnemer vervangt of repareert defecte of beschadigde afvalcontainers proactief.

4.3 Overzicht responstijden

Ten aanzien van de dienstverlening van Opdrachtnemer in voorgaande paragrafen verschillende responstijden benoemd. Samengevat zijn deze als volgt:

Actie	Responstijd Opdrachtnemer
Ledigingsfrequentie en/of vaste ophaaldag wijzigen	< 5 werkdagen
Uitvoeren inzameling op afroep	< 5 werkdagen
Kritische defecten verhelpen door middel van reparatie of vervanging	< 2 werkdagen
Niet-kritische defecten verhelpen door middel van reparatie of vervanging	< 5 werkdagen

Plaatsen van tijdelijke afvalcontainers	< 5 werkdagen
Verwerken mutatie afvalcontainers	< 5 werkdagen

4.4 Transport en inzet materieel

Ten aanzien van het transport en de inzet van materieel stelt Opdrachtgever de volgende eisen:

- a. Inzamelvoertuigen moeten voldoen aan de voor de betreffende afvalstof geldende wet- en regelgeving;
- b. De dienstverlening wordt uitgevoerd met herkenbare voertuigen van Opdrachtnemer of zijn onderaannemers;
- c. Opdrachtnemer dient bij het uitvoeren van de werkzaamheden gebruik te maken van een wagenpark dat voldoet aan de Euro 5 emissienorm of hoger. Daarnaast dient Opdrachtnemer logistiek efficiënt te plannen en logistieke bewegingen zoveel als mogelijk te beperken;
- d. Opdrachtnemer zet uitsluitend chauffeurs in die een cursus “Het nieuwe rijden” of gelijkwaardig hebben gevolgd;
- e. Opdrachtnemer zet materieel in dat steeds in goede staat van onderhoud verkeerd (zowel technisch als functioneel). De inzamelvoertuigen moeten lekvrij zijn, zodat uittreden van percolaat wordt voorkomen.

5. Personele organisatie

In dit hoofdstuk is beschreven welke voorwaarden minimaal door Opdrachtgever worden gesteld aan het uitvoerende personeel en management van Opdrachtnemer.

~~5.1 Overname schoonmaakmedewerkers conform cao~~

~~Opdrachtnemer dient rekening te houden met de geldende cao bepalingen ten aanzien van contractwisseling inzake werkgelegenheid. Inschrijvingen dienen te worden gedaan op basis van de aangeleverde personeelsgegevens van de huidige medewerkers. Opdrachtnemer dient hiertoe zelf contact op te nemen met de huidige leveranciers.~~

~~Over eventuele meeruren als gevolg van het verschil tussen het huidige contract en het nieuwe contract kan niet worden onderhandeld. Opdrachtgever is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor de inhoud van de bijlagen voor zover die de medewerkers van de huidige Opdrachtnemer betreffen.~~

5.25.1 Management leverancier

De communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats op verschillende niveaus. In de volgende paragrafen worden de vereiste competenties uiteengezet. De functiebenamingen kunnen voor Opdrachtnemer andere functiebenamingen zijn en/of meerdere personen betreffen.

5.2.15.1.1 Eindverantwoordelijk management

De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een leidinggevende die dient te beschikken over voldoende kennis van de Nederlandse taal in woord en geschrift. Vanwege efficiënte communicatie en eenduidige aansturing op locatie wil Opdrachtgever één aanspreekpunt om over de overall gang van zaken, voortgang en kwaliteit van de dienstverlening in gesprek te gaan op minimaal tactisch niveau. Deze hoger leidinggevende heeft nauw contact met de operationeel coördinatoren over de dagelijkse voortgang en de gerealiseerde kwaliteit van de dienstverlening. De hoger leidinggevende dient volledig op de hoogte te zijn van de inhoud van de Overeenkomst.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van de leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht en de gelegenheid krijgen om kennis te maken. Opdrachtgever wordt op de hoogte gesteld als er een mutatie in deze functie plaatsvindt. Bij (tijdelijke) afwezigheid van de leidinggevende wordt deze adequaat vervangen en wordt Opdrachtgever hiervan op de hoogte gesteld met vermelding van duur en alternatief aanspreekpunt/contactpersoon.

Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat een eventueel nieuwe leidinggevende, door zijn voorganger of door een functionaris die hier door Opdrachtnemer voor wordt aangesteld, goed wordt ingewerkt. Extra kosten die voortvloeien uit het inwerken van een nieuwe leidinggevende zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

5.2.25.1.2 Operationeel coördinator

De Operationeel Coördinator is het niveau leidinggevende(n) dat direct betrokken is bij de aansturing van de uitvoerende medewerkers en wekelijks contact onderhoudt met de contactperso(o)n(en) van Opdrachtgever.

De Operationeel Coördinator dient kennis te hebben van de Overeenkomst, dient dit te kunnen vertalen naar het operationele niveau en moet de consequenties kunnen overzien en middels een proactieve houding creatieve

oplossingen kunnen bieden. Daarnaast wordt vereist dat de persoon communicatief vaardig en sensitief is voor het invullen van het gevraagde serviceniveau. Relevante leidinggevende ervaring met vergelijkbare organisaties als Opdrachtgever is vereist. Om opdrachten adequaat te kunnen uitvoeren dient deze medewerker de Nederlandse taal zowel mondeling als schriftelijk goed te beheersen.

De Operationeel Coördinator is verantwoordelijk voor:

- ◇ De uitvoering van de Overeenkomst;
- ◇ Het uitvoeren van eigen kwaliteitsmetingen (DKS)/audits, inclusief periodieke rapportage van de resultaten;
- ◇ Bewerkstelligen en handhaving van vooraf gedefinieerde kwaliteit van dienstverlening;
- ◇ Communicatie op operationeel en tactisch niveau met de contactpersoon van Opdrachtgever;
- ◇ Het uitvoeren van signaleringstaken, waarbij afwijkingen, storingen, de oplossing en de tijdspanne gemeld worden aan de contactpersoon van Opdrachtgever;
- ◇ Eerste aanspreekpunt van Opdrachtgever voor extra opdrachten, van aanvraag tot en met uitvoering voor de locatie(s) van Opdrachtgever;
- ◇ Implementatie van verbetervoorstellen.

Bij ziekte of verlof van de Operationeel Coördinator wordt Opdrachtgever vooraf en tijdig geïnformeerd over de vervangingsregeling. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor vervanging op gelijkwaardig niveau en dient deze voor te leggen aan Opdrachtgever. Ziekte en/of verlof is geen grondslag voor uitstel van werkzaamheden of verlenging van de termijn waarbinnen de werkzaamheden moeten zijn afgerond.

Opdrachtgever wil vóór aanstelling of wisseling van deze leidinggevende officieel op de hoogte worden gebracht, gelegenheid hebben kennis te maken en een bepalende stem te hebben in de aanname. Opdrachtgever heeft het recht om een wijziging van het tactisch en operationeel management te vragen. In een voorkomend geval zal Opdrachtgever dit schriftelijk onderbouwd kenbaar maken aan Opdrachtnemer.

5.3.15.2 Schoonmaakmedewerkers

Een medewerker die aan één van de genoemde aspecten de hierna volgende paragrafen niet voldoet, kan toegang geweigerd worden tot het gebouw. De verantwoordelijkheid en kosten hiervoor liggen bij Opdrachtnemer.

5.3.15.2.1 Inzetten bewoners

Het is Opdrachtnemer nadrukkelijk niet toegestaan om bewoners van beide locaties in te huren voor het uitvoeren van schoonmaakdienstverlening.

5.3.25.2.2 Profiel

Opdrachtgever verwacht dat het personeel van Opdrachtnemer een positieve bijdrage levert aan de professionele uitstraling van Opdrachtgever. Opdrachtgever stelt hoge eisen aan de professionaliteit, servicegerichtheid, flexibiliteit en representativiteit van de ingezette medewerkers. Opdrachtgever verwacht een klantvriendelijke en proactieve houding, ondernemerschap en een groot meedenkend vermogen.

Daarnaast worden de volgende eisen gesteld aan de in te zetten medewerkers:

- ◊ Alle medewerkers dienen uiterlijk één jaar na ingangsdatum van de Overeenkomst te beschikken over een 'Basisopleiding Schoonmaken' (conform SVS of gelijkwaardig);
- ◊ Leidinggevend en/of objectleiders dienen te beschikken over een opleiding 'Basismodulen Kaderopleiding Schoonmaakdienstverlening 2.0' (conform SVS of gelijkwaardig);
- ◊ Opdrachtnemer dient het personeel voldoende op te leiden en opgeleid te houden om op een professionele wijze schoonmaakwerkzaamheden te verrichten. Indien mogelijk dienen benodigde opleidingen/trainingen zoveel als mogelijk voor de start van de werkzaamheden te geschieden. Gedurende de contractperiode dienen opleidingen/ trainingen zoveel mogelijk buiten werktijden plaats te vinden. Indien niet mogelijk dient Opdrachtnemer te zorgen voor continuïteit van de uitvoerende werkzaamheden. Alle kosten voor opleiding, training en eventuele vervanging zijn voor rekening van Opdrachtnemer;
- ◊ Alle door Opdrachtnemer nieuw in te zetten medewerkers dienen de Engelse taal op A2-niveau te beheersen. Daarnaast dient Opdrachtnemer er zorg voor te dragen dat minimaal de medewerkers met wie Opdrachtgever regelmatig in overleg treedt, zoals de voorman/-vrouw, de Nederlandse taal voldoende beheersen;
- ◊ De medewerkers bespreken conflicten niet in het openbaar, verbale en non-verbale agressie worden niet geaccepteerd;
- ◊ Er mogen alleen zakelijke gesprekken worden gevoerd met mobiele telefoon binnen de locatie van Opdrachtgever tijdens de werkzaamheden;
- ◊ Alle medewerkers zijn verplicht zich op verzoek te kunnen legitimeren;
- ◊ Volledige handhaving van de veiligheidsvoorschriften;
- ◊ De medewerkers nuttigen etenswaren in de restauratieve ruimten of in een door Opdrachtgever aangewezen ruimte.

5.3.35.2.3 Bedrijfskleding, persoonlijke hygiëne en uiterlijk verzorging

Opdrachtnemer dient te zorgen voor beschermende, representatieve en uniforme bedrijfskleding voor alle medewerkers die werkzaam zijn bij Opdrachtgever. Ook vervangend en tijdelijk personeel dient (herkenbare) bedrijfskleding van Opdrachtnemer te dragen. De bedrijfskleding dient te worden afgestemd op de aard van de activiteiten. Het uiten van reclameboodschappen, anders dan de firmanaam van Opdrachtnemer, zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer dient erop toe te zien dat zijn medewerkers voldoende aandacht besteden aan persoonlijke hygiëne en uiterlijke verzorging. Het dragen van zichtbare piercings, sieraden en extreem uiterlijke uitingen die afbreuk doen aan de uitstraling van de dienstverlening zijn niet toegestaan.

Opdrachtnemer verstrekt aan alle medewerkers een pas of badge waarop de naam van de medewerker staat. Deze badge wordt duidelijk zichtbaar door de medewerkers gedragen.

5.3.45.2.4 Indiensttreding

Indien Opdrachtnemer een nieuwe medewerker, tijdelijk of permanent, wenst in te zetten voor de uitvoering van de dienstverlening, dan dient Opdrachtnemer bijtijds voorafgaand aan de inzet Opdrachtgever hierover schriftelijk (per e-mail) te informeren en te voorzien van de naam, functie en personeelsnummer.

Na gunning van de opdracht behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om bij Opdrachtnemer een overzicht aan te vragen van de medewerkers die bij Opdrachtgever komen te werken, met de volgende gegevens (exact conform het wettig ID):

- ◇ Naam;
- ◇ Geboortedatum;
- ◇ Nummer van het wettig ID;
- ◇ Opleidingen.

Het doel van het overzicht is dat Opdrachtgever weet wie er bij hen aan het werk kunnen zijn (Arbowet/BHV). Opdrachtgever handelt hierbij conform de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) .

Nieuw in te zetten medewerkers dienen te beschikken over een VOG, niet ouder dan 1 jaar. De kosten voor VOG's zijn voor Opdrachtnemer.

5.3.55.2.5 Vervanging

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een efficiënte inzet van medewerkers voor de realisatie van de te verlenen diensten. Opdrachtnemer houdt in de personele bezetting rekening met meer en minder drukke perioden, zoals vakanties.

Opdrachtnemer dient de continuïteit van de werkzaamheden en het daarmee samenhangende kwaliteitsniveau te waarborgen, door voor een adequate vervanging te zorgen. Opdrachtnemer dient hiervoor een vaste reservepool op te richten. Bij vervangingen dient Opdrachtnemer zoveel mogelijk gebruik te maken van medewerkers uit deze pool. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de vervanging van personeel bij ziekte, absentie, uitdiensttreding of welke andere oorzaak. Het vervangende personeel dient aan dezelfde eisen/certificering te voldoen als de reguliere medewerkers, op dezelfde wijze te worden geselecteerd als het overige personeel en kennis te hebben van de werkwijze bij Opdrachtgever. Dat wil zeggen: het personeel is op de hoogte van de procedures, kent de veiligheidseisen en is ingewerkt. Indien nodig dient Opdrachtnemer (op eigen kosten) extra uren leiding in te zetten om de geëiste kwaliteit tijdens deze periodes te kunnen borgen.

Eventuele extra kosten voor de vervanging van de schoonmaakmedewerkers kunnen niet doorberekend worden aan Opdrachtgever. De verhouding vast en tijdelijk personeel dient te allen tijde geborgd te worden. Vaste medewerkers zijn (eind)verantwoordelijk voor de verzorging van de schoonmaak op de locaties.

5.3.65.2.6 Sleutelbeheer

Opdrachtgever verstrekt op locatie via de beveiliging benodigde sleutels. Opdrachtgever draagt zorg dat haar medewerkers de sleutels na afronding van de werkzaamheden weer retourneren bij de beveiliging van desbetreffende locatie. Verlies of vermoedelijk verlies van sleutels wordt onmiddellijk gemeld aan de contactpersoon van Opdrachtgever.

5.3.75.2.7 Parkeerbeleid

Op de locaties van Opdrachtgever kan Opdrachtnemer gebruik maken van de parkeergelegenheid.

5.45.3 Veiligheid

5.4.15.3.1 BHV

Medewerkers van Opdrachtnemer die verblijven binnen de gebouwen van Opdrachtgever vallen tijdens openingstijden van de gebouwen onder de verantwoordelijkheid van de BHV-organisatie van Opdrachtgever.

Medewerkers van Opdrachtnemer zijn onvoorwaardelijk verplicht actieve medewerking te verlenen aan activiteiten in het kader van BHV. Buiten de openingstijden van de gebouwen dient Opdrachtnemer zelf te zorgen voor een adequate BHV opvolging voor het eigen personeel.

5.4.25.3.2 Risico Inventarisatie en Evaluatie

Opdrachtnemer verstrekt een week voor de opstart van de werkzaamheden een Risico Inventarisatie en Evaluatie (RI&E) ter goedkeuring aan Opdrachtgever. Hierbij dienen onder andere alle voorschriften die staan vermeld in de branche RI&E Schoonmaak- en Glazenwassersbranche in acht te worden genomen.

Opdrachtnemer heeft de verantwoordelijkheid Opdrachtgever tijdig schriftelijk te informeren over veranderende wetgeving die gevolgen heeft voor de uitvoering van de werkzaamheden. De kosten voor het uitvoeren en het controleren van de werkzaamheden conform de RI&E zijn voor rekening van Opdrachtnemer.

Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de keuring en werking van gebouwgebonden installaties. Opdrachtnemer heeft de plicht deze te gebruiken conform voorschriften en een meldingsplicht in geval van storingen/mankementen. Opdrachtnemer dient tijdig aan te geven wanneer een ondergrond niet voldoet aan de eisen ten aanzien van de in te zetten middelen. In overleg zal worden bepaald welke (tijdelijke) maatregelen worden getroffen. Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig aanvragen van vergunningen en de daarbij behorende kosten.

6. Communicatie en contractmanagement

Voor een optimale invulling van de dienstverlening wenst Opdrachtgever op structurele wijze met Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk wordt de communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer uitgewerkt en de essentie van het contractmanagement weergegeven.

6.1 Communicatie

6.1.1 Overlegstructuur

Onderstaand wordt de beoogde overlegstructuur weergegeven tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Na gunning wordt de overlegstructuur gezamenlijk definitief vastgesteld.

Type overleg	Functionarissen Opdrachtnemer	Functionarissen Opdrachtgever	Frequentie	Onderwerpen
<i>Eenmalig</i>	Implementatieteam	Facilitair medewerker Locatiemanagement	Binnen 1 maand na definitieve gunning	◇ Opstart- en implementatieplan; ◇ Format (kwartaal) rapportage; ◇ RI&E.
<i>Strategisch</i>	Directie en eindverantwoordelijke tactisch niveau	Programma manager Vluchtelingenopvang Projectleider Vluchtelingenopvang	1x per jaar	◇ Jaarrapportage; ◇ Resultaten KPI's; ◇ Financiële voortgang; ◇ MVO en innovatie; ◇ Ontwikkelingen intern en extern.
<i>Tactisch</i>	Eindverantwoordelijke tactisch niveau/ accountmanager	Facilitair medewerker	4x per jaar	◇ Kwartaalrapportage; ◇ Resultaten KPI's; ◇ Klantbeleving; ◇ Klachtenregistratie en - behandeling; ◇ Inzet en kwaliteit medewerkers; ◇ Financiële voortgang.
<i>Operationeel</i>	Operationeel coördinator	Locatiemanagement	12x per jaar	◇ Mutaties; ◇ Facturatie; ◇ Knelpunten en verbeterpunten; ◇ Operationele aangelegenheden.

TABEL 1: OVERLEGSTRUCTUUR

6.1.2 Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan de geplande bijeenkomsten draagt Opdrachtnemer er zorg voor dat Opdrachtgever de vermelde rapportages, ter voorbereiding op het overleg, heeft ontvangen.

Rapportages en gespreksverslagen na het overleg worden opgesteld door Opdrachtnemer en binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld ter goedkeuring van Opdrachtgever. Het gespreksverslag van een bijeenkomst is pas akkoord na schriftelijke goedkeuring door Opdrachtgever.

De managementrapportages geven per kwartaal inzicht in de status van de gemaakte afspraken. De onderwerpen worden in overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na gunning, en kan uit de volgende thema's bestaan:

- ◇ Status KPI's;
- ◇ Bewaken contractwaarde (budget/realisatie);
- ◇ Status werkzaamheden extra opdrachten (standaard en maatwerk);
- ◇ Besprekingsverslagen;
- ◇ Afhandeling KWIS-aanvragen;
- ◇ Richtlijnen en wetgeving (RI&E, etc.);
- ◇ Actieplannen (voortgang en borging).

6.2 Implementatiefase

Opdrachtnemer zal zorg dragen voor de implementatie gedurende de periode die hiervoor is opgenomen in de planning. Voor de implementatie stelt Opdrachtnemer één vast contactpersoon aan voor Opdrachtgever.

Ten behoeve van de implementatie zal Opdrachtnemer een plan opstellen binnen twee weken na definitieve gunning en dit ter akkoord voorleggen aan Opdrachtgever.

6.2.1 Klachten en storingen

Opdrachtgever hecht grote waarde aan de tevredenheid van de gebruiker ten aanzien van de dienstverlening. Een belangrijk aspect hierbij is de afhandeling van klachten en storingen. Medewerkers van Opdrachtgever kunnen klachten en storingen melden via FMIS. Meldingen worden automatisch doorgestuurd aan Opdrachtnemer.

Indien een klacht of melding in een korte periode vaker voorkomt, rapporteert Opdrachtnemer dit aan de contactpersoon van Opdrachtgever met een mogelijke oplossing.

6.2.2 Calamiteiten

Calamiteiten, ongeacht welke, moeten door de signalerende partij worden gemeld aan de servicedesk van Opdrachtgever. De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van kleine calamiteiten (bijvoorbeeld het laten vallen van een kan koffie):

- ◇ Opdrachtnemer garandeert afhandeling conform de oplostijdenmatrix tijdens openingstijden;
- ◇ Opdrachtnemer garandeert directe gereed melding van de calamiteit bij de servicedesk na afhandeling hiervan.

De volgende eisen worden gesteld ten aanzien van de procedure van grote calamiteiten:

- ◇ Opdrachtnemer dient te beschikken over een calamiteitenorganisatie die gedurende zeven dagen per week, 24 uur per dag telefonisch bereikbaar is in geval van een calamiteit. Opdrachtgever bepaalt of er sprake is van een calamiteit;
- ◇ Opdrachtnemer dient de calamiteit en de afhandeling daarvan terug te koppelen aan de Opdrachtgever.

Er is sprake van een grote calamiteit indien er als gevolg van externe oorzaken (incidenten rondom brand, wateroverlast, inbraak, technische storingen, e.d.) moet worden opgetreden om de voortgang van de bedrijfsvoering, veiligheid van cliënten, medewerkers en bezoekers te herstellen.

6.2.3 Oplostijden

Opdrachtnemer dient zorg te dragen dat effectieve communicatie mogelijk is. Voor de oplossing van klachten, wensen, informatie en storingen (KWIS) gerelateerd aan de dienstverlening van Opdrachtnemer gelden de volgende oplostermijnen:

Periode na melding	Reactietijd	Oplostijd
Klachten en storingen	4 uur	1 werkdag
Calamiteiten	1 uur (tussen 08.00 uur en 18.00 uur) 2 uur (tussen 18.00 uur en 08.00 uur)	Afhankelijk van calamiteit.

TABEL 2: OPLOSTIJDENMATRIX

Opdrachtgever stelt de volgende eisen aan de bereikbaarheid van de organisatie van Opdrachtnemer:

- ◇ Tijdens openingstijden dient Opdrachtnemer te allen tijde telefonisch bereikbaar te zijn;
- ◇ Na openingstijden dient Opdrachtnemer bereikbaarheid te waarborgen voor calamiteiten en Opdrachtgever te informeren over contactpersonen, e-mailadressen en telefoonnummers.

Opdrachtnemer dient de afhandeling gebaseerd op de oplostijden inzichtelijk te maken in rapportages.

6.3 Signaleringstaken

De algemene taak 'signalering & opvolging' geldt voor Opdrachtnemer en al het voor hem werkend personeel. Deze taak dient te worden uitgevoerd wanneer medewerker van Opdrachtnemer op een locatie van Opdrachtgever is.

Het personeel is frequent op veel plaatsen aanwezig bij Opdrachtgever, en heeft daarom veel mogelijkheden om verstoringen en ongeregelheden die tot verstoring kunnen leiden, te signaleren. Opdrachtnemer is er dan ook verantwoordelijk voor om deze signaleringsplicht dagelijks gestructureerd uit te voeren.

Opdrachtnemer signaleert vroegtijdig alle verstoringen¹ en ongeregelheden die tot verstoring kunnen leiden, welke van invloed kunnen zijn op het welzijn van de medewerkers en/of bezoekers van Opdrachtgever, ongeacht of deze binnen of buiten de competenties van Opdrachtnemer vallen.

Bij gesignaleerde verstoringen zijn er drie mogelijkheden voor een vervolgactie:

- ◇ De verstoring en/of de signalering die tot verstoring kan leiden valt binnen het takenpakket van Opdrachtnemer. De benodigde acties worden intern uitgezet waarna de reguliere oplostijden in gaan;
- ◇ De verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden valt buiten het takenpakket van Opdrachtnemer. Deze dient deze direct gemeld te worden aan de Servicedesk en indien van toepassing aan de betreffende afdeling;

¹ Verstoring: Er is sprake van een verstoring indien zich een onwenselijke situatie in het kwaliteitsbeeld voor doet in het primaire proces van Opdrachtgever, of de veiligheid van haar bezoekers of medewerkers naar het oordeel van Opdrachtgever in het gedrang komt.

- ◇ Het is twijfelachtig of de verstoring en/of signalering die tot verstoring kan leiden wel of niet binnen het takenpakket van Opdrachtnemer valt. De Servicedesk wordt ingeschakeld.

Onder signaleringtaken valt ook het melden van:

- ◇ Technische mankementen aan bijvoorbeeld apparatuur en verlichting, zoals storende elementen, verstopte afvoeren, lekkende kranen;
- ◇ Storende elementen voor de gebruikers, zoals vuil, onbeheerde losliggende elementen, versleten vloerbedekking, e.d.

6.4 Kwaliteitscontroles en contracttoets

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van kwaliteitscontroles. Zij stelt hiertoe een methodiek voor in de uit te werken gunningscriteria. Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om bij vermoeden van het leveren van onvoldoende kwaliteit door Opdrachtnemer zelf kwaliteitscontroles uit te laten voeren. Dit geldt tevens voor het uitvoeren van een contracttoets waarbij de contractuele uitgangspunten zoals geformuleerd in de aanbestedingsdocumentatie kunnen worden getoetst.

7. MVO

Opdrachtgever vindt MVO een belangrijk thema en verwacht dat Opdrachtnemer hierin een bijdrage levert. In dit hoofdstuk worden de diverse onderwerpen uiteengezet.

7.1 Goed werkgeverschap

7.1.1 Vitaliteit van de medewerker

Vitaliteit is van grote invloed op het plezier en de productiviteit van een medewerker. Ook buiten het werk om zorgt vitaliteit voor meer energie. Daarom wordt van Opdrachtnemer verwacht dat aandacht uitgaat naar vitaliteit onder haar medewerkers. De volgende zaken worden in dit kader relevant geacht:

- ◇ Persoonlijke ontwikkeling van medewerkers door coaching, begeleiding en opleiding;
- ◇ Welzijn van medewerkers en ondersteuning in privé gerelateerde omstandigheden als schuldhulpcoach en fysiotherapie;
- ◇ Sociale betrokkenheid bij de werkgever door de organisatie van (sociale) activiteiten;
- ◇ Continue aandacht voor goede en veilige Arbo-omstandigheden;
- ◇ Een helder ziekteverzuimbeleid.

7.1.2 Inclusieve samenleving

Opdrachtgever wenst middels de inzet van haar leveranciers een bijdrage te leveren aan de inclusieve samenleving; een samenleving waarin iedereen deel kan nemen ongeacht eventuele beperkingen. Om dit te realiseren kan Opdrachtnemer voor (een deel van) de opdracht medewerkers met een afstand tot de arbeidsmarkt inzetten (Social Return).

De loonsom staat gelijk aan het aantal uur die zijn opgenomen in het prijzenblad bij het onderdeel reguliere en periodieke schoonmaak (tabblad 2a).

Om de waarde van de inspanningen van Opdrachtnemer op dit gebied te meten, wordt de bouwblokkenmethode gebruikt. De inspanningswaarde betreft de afstand van de doelgroep tot de arbeidsmarkt is en de inzet van Opdrachtnemer om deze doelgroep aan betaald werk te helpen. De bouwblokkenmethode is bijgevoegd in bijlage 3.

Er mag bij de inzet van Social Return geen verdringing van het huidige personeel plaatsvinden. Bij natuurlijk verloop onder het huidige personeel dient Opdrachtnemer te kijken naar de mogelijkheden voor Social Return en deze in overleg met Opdrachtgever door te voeren. Opdrachtnemer verplicht zich bij de inzet van Social Return te onderzoeken welke werkzaamheden passend zijn en voldoende begeleiding in te zetten voor een goede uitvoering van de werkzaamheden.

7.1.3 Code verantwoord marktgedrag

De leverancier dient de Code Verantwoord Marktgedrag na te leven in de uitvoering van de opdracht bij Opdrachtgever.

7.2 Milieu

7.2.1 Circulaire economie

De circulaire economie is een actueel maatschappelijk thema waaraan Opdrachtgever een bijdrage te leveren. Onder andere de toenemende vraag naar grondstoffen en de zichtbaar negatieve impact die zij hebben op het milieu maken dat het efficiënter omgaan met grondstoffen noodzakelijk is voor de toekomst. Opdrachtnemer wordt daarom gestimuleerd om zoveel een bijdrage te leveren aan de circulaire economie door actief mee te denken op thema's als:

- ◇ Hergebruik van materialen;
- ◇ Biologisch afbreekbare middelen;
- ◇ Tegengaan van verspilling;
- ◇ Reduceren van verpakkingsmaterialen.

7.2.2 Duurzame (schoonmaak)middelen

Opdrachtgever beoogt te werken met zoveel mogelijke duurzame middelen, met als doel verantwoordelijk om te gaan met het milieu. Daarom volgt Opdrachtgever de criteria voor duurzaam inkopen (opgesteld door Rijksdienst voor Ondernemend Nederland) en verwacht dat Opdrachtnemer zich hier ook aan houdt voor de relevante productcategorie. Dit betekent onder meer het volgende voor Opdrachtnemer:

- ◇ De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Publicatieblad van de Europese Unie, Beschikking tot vaststelling van de milieucriteria voor de toekenning van de communautaire milieukeur aan allesreinigers en sanitair reinigers, 23 juni 2017 (2017/1217/EU). Opdrachtnemer overlegt jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen;
- ◇ Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans of cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en wijze van verpakking te overleggen;
- ◇ Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoptlossing wordt altijd gebruik gemaakt van doseersystemen. Onder doseersystemen wordt verstaan: een doseerstation, doseerapparaat, doseerpatroon, of een alternatief dat tot hetzelfde resultaat leidt (het doseren van schoonmaakproducten). Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever jaarlijks een overzicht van de gebruikte reinigingsmiddelen en de wijze van doseren te overleggen;
- ◇ Periodiek vloeronderhoud moet zijn afgestemd op de gewenste uitstraling en duurzaam behoud van de desbetreffende vloer. Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.

7.2.3 Duurzame energie en transport

De Rijksoverheid wil in 2050 bijna geen uitstoot van broeikasgassen meer, waarvan CO₂ op dit moment de belangrijkste is. Het beperken van de uitstoot kan door energie te besparen of duurzamer te maken. CO₂-arme energiebronnen zijn bijvoorbeeld energie verkregen uit wind, zon of water. Opdrachtgever stimuleert het gebruik van duurzame energie en verwacht daarin van Opdrachtnemer ook een bijdrage. Concreet kan Opdrachtnemer dit realiseren door te werken met (innovatieve) materialen die het energieverbruik sterk reduceren. Daarnaast dient Opdrachtnemer na te denken over het reduceren van het aantal logistieke bewegingen en de duurzaamheid van het benodigde transport.