

Programma van Eisen

Schoonmaakmiddelen, -materialen en advisering

6 mei 2024
Kenmerk 2024SB023
Versie 1.0
Definitief

bronversie Format A-302 v20240104



Gemeente Utrecht

Utrecht.nl

Inhoud

1	Programma van eisen	3
1.1	Producten	3
1.2	Wasstraat / wasplaats	4
1.3	Zwembaden	5
1.4	Advies en ondersteuning	5
1.5	Bestellen en logistiek	6
1.6	Bestelsysteem	6
1.7	Communicatie	7
1.8	Klachten	7
1.9	Contractmanagement en rapportage	7
1.10	Duurzaamheid	8
1.11	Social return	9
1.12	Indexering	9
1.13	Facturatie	10
1.14	Commerciële eisen	10
1.15	Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst	11

1 Programma van eisen

In dit document zijn de eisen opgenomen die aan de gevraagde opdracht worden gesteld. Door het indienen van uw inschrijving voor deze opdracht verklaart u onvoorwaardelijk akkoord te gaan met ALLE eisen aan de opdracht.

1.1 Producten

Eis 1. De af te nemen producten zijn ondergebracht in een aantal verschillende productcategorieën:

- Interieurreiniging
- Sanitair reiniging;
- Vloerreiniging (o.a. sporthallen, zwembaden, wasstraten)
- Desinfectie;
- Kleine schoonmaakmiddelen en -materiaal
- Doseerapparatuur;
- Autoreinigers.

Eis 2. De eisen ten aanzien van stroefheid sportvloeren zijn het behalen van de NOC-NSF norm. De te behalen normen zijn:

- Stroefheid bij een droge vloer 80 - 110 -> testmethode: NEN-EN 13036-4
- Stroefheid bij een vochtige vloer -> testmethode: NEN 2873
 - o klasse 1: 0,4 - 0,8 μ
 - o klasse 2: geen eis
 - o klasse 3: geen eis

Eis 3. Uw schoonmaakmiddelen en -materialen zijn op eenduidige wijze toepasbaar en voorzien van een duidelijke Nederlandstalige gebruiksaanwijzing en veiligheidscodering.

Eis 4. De schoonmaakmiddelen en -materialen zijn geschikt voor gebruik in (op de markt regulier verkrijgbare) schrob- en zuigmachines en hogedrukreinigers en dienen laagschuimend te zijn.

Eis 5. U bent in staat om een alternatief en gelijkwaardig product te adviseren en te leveren indien het resultaat van de schoonmaakhandelingen niet het gewenste resultaat heeft voor de gemeente Utrecht. Indien u geen alternatief en gelijkwaardig product kunt leveren of het product niet voldoet naar de mening van de gemeente, dan heeft de gemeente het recht om dit specifieke product bij een derde te bestellen.

Eis 6. De schoonmaakmiddelen en -materialen moeten veilig zijn voor gebruiker.

Eis 7. De schoonmaakmiddelen en -materialen moeten voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving.

Eis 8. Vanwege beperkte opslagruimte op een aantal locaties van de gemeente Utrecht kunt u zowel grootverpakkingen als kleinverpakkingen aanbieden en leveren. De inhoud van de kleinverpakkingen varieert van 1 liter tot 10 liter.

- Eis 9. Op verzoek van de gemeente Utrecht levert u doseerapparatuur in bruikleen die, daar waar mogelijk, op het waterleidingnet kan worden aangesloten. In de panden waar nog geen doseerapparatuur gebruikt wordt, onderzoekt u de mogelijkheden voor het al dan niet plaatsen van doseerapparatuur en u adviseert over de (on-)mogelijkheden.
- Eis 10. De doseerapparatuur die op het waterleidingnet aangesloten kan worden voldoet aan de volgende eisen:
- doseert veilig, nauwkeurig en in de juiste mengverhouding van het concentraat en het water.
 - is voorzien van de op dat moment geldende kleurcodering en pictogrammen met betrekking tot de toepassing van de te gebruiken reinigingsmiddelen.
 - is afsluitbaar door middel van een slot met sleutel en voorzien van een terugslagklep met terugstroombeveiliging en KIWA Keurmerk.
- Eis 11. Bij het ophangen van de doseerapparatuur controleert u de waterdruk. Bij te hoge druk bewerkstelligt u middels een drukregelaar de juiste waterdruk. Bij onderdruk draagt opdrachtgever zelf zorg voor een oplossing. U bent verantwoordelijk voor het leveren, aansluiten, inregelen en onderhouden van de doseerapparaten.
- Eis 12. Daar waar doseerapparatuur niet op het waterleidingnet aangesloten kan worden, onderzoekt u de mogelijkheid of er andersoortige doseerapparatuur gebruikt kan worden en adviseert u hierin.
- Eis 13. U verleent in het laatste kwartaal van de contractperiode medewerking aan het vervangen door dan wel het overdragen van de doseerapparatuur aan de nieuwe contractpartij aan wie het volgende contract is gegund.
- Eis 14. U bent verantwoordelijk voor het onderhoud en reparatie van de doseerapparatuur.
- Eis 15. Bij storing van de doseerapparatuur verhelpt u storingen binnen 48 uur. Indien reparatie niet meer mogelijk is, vervangt u de doseerapparatuur binnen maximaal 5 werkdagen kosteloos. De gemeente draagt zorg voor reparatiekosten of vervanging van de doseerapparatuur als sprake is van schade veroorzaakt door molest of aantoonbaar oneigenlijk gebruik. De gemeente geeft aan, of dit aan de orde is. Hiervoor mag u dan ook kosten in rekening brengen. De gemeente belast deze kosten door aan de veroorzaker van de aangebrachte schade.
- Eis 16. U levert digitaal productinformatie- en veiligheidsbladen van de door u geleverde producten. U levert per locatie in een losbladig systeem de productinformatie- en veiligheidsbladen van de door u geleverde producten
- Eis 17. Binnen twee weken na de start van de overeenkomst levert u een 'Was – Word' -lijst aan zodat medewerkers eenvoudig en op een veilige manier kunnen weten welk product gebruikt dient te worden bij een nieuwe leverancier.

1.2 Wasstraat / wasplaats

- Eis 18. De schoonmaakmiddelen mogen stickermateriaal op de voertuigen niet beschadigen.
- Eis 19. De lak van de voertuigen mag niet beschadigen door het gebruik van de schoonmaakmiddelen.

- Eis 20. Bij naspoelen met koud water mag er geen “residu” (is in het algemeen een stof die overblijft na een chemische reactie of mechanische verwerking) achterblijven op de ruiten of voertuig.
- Eis 21. U vergoedt de kosten van schade aan stickermateriaal of lak van voertuigen als gevolg van het gebruik van door u geleverde schoonmaakmiddelen.

1.3 Zwembaden

De hygiëne in de zwembaden wordt getoetst door de Regionale Uitvoeringsdienst (RUD) Utrecht en moet voldoen aan de Besluit activiteiten leefomgeving (Bal). Uw schoonmaakmiddelen en -materialen zorgen ervoor dat de gemeente hieraan kan voldoen bij een juiste schoonmaakmethodiek en -frequentie.

- Eis 22. De door u geleverde schoonmaakmiddelen mogen de kwaliteit van het zwembadwater niet nadelig beïnvloeden.
- Eis 23. Schoonmaakplannen die ontwikkeld zijn in de afgelopen jaren verder verbeteren en afstemmen op de locaties specifieke problemen,
- Eis 24. Er mede voor zorgdragen dat de controle op hygiëne van het vloeroppervlak (tweemaal per jaar) deze positief worden afgerond. Bij evt. afwijkingen adviseert u de locatie welke oplossingen er zijn om een positief resultaat te behalen bij een volgende controle.

1.4 Advies en ondersteuning

- Eis 25. U draagt zorg voor trainingen en/of instructies van de uitvoerende medewerkers van de gemeente, waarin aandacht wordt besteed aan de veiligheid van werken, hoeveelheid van doseren en het minimaliseren van belasting schoonmaakactiviteiten. U verzorgt deze trainingen tijdens de implementatiefase op de door de gemeente vastgestelde locaties.
- Eis 26. U verzorgt jaarlijks ten minste 6 trainingen (dagdeel) op locatie van de gemeente Utrecht.
- Eis 27. Alle schoonmaak- en producttrainingen worden kosteloos door u verzorgd.
- Eis 28. U bent bereid en in staat om gevraagd en ongevraagd op locatie te adviseren over de schoonmaakmethode en schoonmaakmiddelen gedurende de looptijd van de overeenkomst.
- Eis 29. U geeft advies over het toe te passen schoonmaakmiddel en –methodiek passend bij de inzet van materialen en eisen van de gebruikers van de ruimte en eisen vanuit geldende wetgeving.
- Eis 30. U geeft gedurende de looptijd van de overeenkomst gevraagd en ongevraagd advies ten aanzien van de toe te passen middelen en materialen hierbij ook aandacht bestedend aan het werken op een veilige manier met de beschikbare middelen en tevens aandacht voor overige ARBO-omstandigheden.
- Eis 31. U zorgt ervoor dat de schoonmaak- en producttrainingen worden gegeven door een adviseur/instructeur die:
- de Nederlandse taal vloeiend in woord beheerst;
 - ervaring heeft met het geven van instructies aan verschillende groepen mensen;

- op de hoogte is van de Nederlandse wet- en regelgeving op het gebied van schoonmaakonderhoud en het veilig werken met schoonmaakmiddelen;
- kennis van de verschillende schoonmaakmethodieken heeft;
- in hoofdlijnen op de hoogte is van de gevraagde schoonmaakwerkzaamheden.

1.5 Bestellen en logistiek

- Eis 32. U biedt de gemeente de mogelijkheid om te bestellen door middel van een digitaal bestelportal. Nadere afspraken over wat er besteld mag worden, wie er mag bestellen, afleveradressen, bestelnummers en facturatie worden gemaakt in de implementatiefase.
- Eis 33. Uw levertijd voor alle schoonmaakmiddelen en -materialen bedraagt maximaal 5 werkdagen. Over het algemeen hebben de locaties schoonmaakmiddelen en -materiaal voor circa 1 à 2 maanden voorraad in huis.
- Eis 34. Leveringen vinden plaats gedurende de openingstijden van de locatie (maandag tot en met vrijdag) (08:00-16:00).
- Eis 35. Voor jerrycans geldt een maximale grootte van 10 liter. De jerrycans zijn geschikt voor montage van een doseerkraan.
- Eis 36. Het kernassortiment staat vast en wordt bepaald in de implementatiefase.
- Eis 37. Op verzoek van key-users en/of de contractmanager kunnen artikelen worden opgenomen of worden verwijderd uit het assortiment. Wijzigingen in het assortiment worden binnen 5 werkdagen verwerkt door de leverancier.
- Eis 38. Indien u artikelen uit het assortiment wil wijzigen, informeert u tijdig de contractmanager. Wijzigingen mogen pas worden doorgevoerd na goedkeuring van de contractmanager.
- Eis 39. Bij aflevering wordt de digitaal afgetekende pakbon met de factuur meegezonden.

1.6 Bestelsysteem

- Eis 40. U draagt zorg voor een gebruiksvriendelijk internetbestelsysteem (webshop) en u maakt gebruik van een beveiligde verbinding.
- Eis 41. Het internetbestelsysteem kan minimaal onderstaande:
- waarmee bestellingen op eenvoudige wijze kunnen worden gedaan;
 - waarin het overeengekomen assortiment overzichtelijk wordt weergegeven;
 - waarin elk artikel met een duidelijk herkenbare foto/illustratie wordt weergegeven;
 - waarin per artikel direct de netto prijzen worden weergegeven;
 - waarin per artikel wordt aangegeven welke besteleenheid (aantallen) geldt;
 - waarin per artikel wordt vermeld of het op voorraad is;
- Eis 42. U accepteert alleen opdrachten van medewerkers die daarvoor bevoegd zijn. Tijdens de implementatie ontvangt u een overzicht van deze medewerkers.
- Eis 43. U gaat akkoord dat reclame-uitingen niet zijn toegestaan voor producten buiten het overeengekomen assortiment.

- Eis 44. Het is mogelijk om in uw internetbestelsysteem een artikel uit het assortiment op meerdere zoektermen te zoeken, zoals bijvoorbeeld productnaam, producttype, merk, artikelnummer.
- Eis 45. Uw internetbestelsysteem is voorzien van een verplicht veld (10 posities) waarin de besteller het bestelnummer moet aangeven en daarnaast een verplicht t.a.v.-veld voor de aflevering. De overige verplichte velden worden tijdens de implementatie van de opdracht door opdrachtgever bepaald en door u verwerkt in het internetbestelsysteem.
- Eis 46. Alleen de contractmanager is bevoegd om bestelbevoegden aan- en af te melden.
- Eis 47. Na opdracht ontvangt de besteller direct automatisch een orderbevestiging per email waarin het ordernummer en de afleverdatum wordt weergegeven.

1.7 Communicatie

- Eis 48. U heeft bij voorkeur één contactpersoon voor de gemeente Utrecht en bezoekt minimaal halfjaarlijks in overleg de locaties.
- Eis 49. U bent tijdens kantoortijden bereikbaar voor vragen en klachten op een telefoonnummer en e-mailadres.
- Eis 50. Indien er wijzigingen zijn in de naam of contactgegevens van uw bedrijf of de contactpersonen voor de gemeente Utrecht, dan geeft u dit door aan de contactpersonen van de gemeente Utrecht.

1.8 Klachten

- Eis 51. U heeft een algemene klachtenprocedure. Hiervoor is een e-mailadres beschikbaar.
- Eis 52. U heft klachten binnen 48 uur op tenzij in overleg met de contactpersoon van de gemeente Utrecht anders wordt beslist.
- Eis 53. Voor telefonische klachten geldt de datum van telefonisch melden van de klacht. Voor schriftelijk (per post en per email) binnengekomen klachten geldt dit vanaf de ontvangstdatum van de klacht.
- Eis 54. De registratie van klachten maakt onderdeel uit van de managementrapportage.

1.9 Contractmanagement en rapportage

- Eis 55. Tijdens de contractperiode wordt de samenstelling van de producten niet aangepast zonder overleg met en goedkeuring door de gemeente Utrecht. Samenstelling van het kernassortiment mag niet worden aangepast.
- Eis 56. Vier keer per jaar (telkens uiterlijk twee weken na afloop van het kwartaal) overlegt u per e-mail managementinformatie (in Excel) aan de contractmanager van gemeente Utrecht. Wanneer u beschikt over een online managementinformatiesysteem volstaat het afgeven van inloggegevens aan de contractmanager ook

- Eis 57. Minimale vereisten aan de managementinformatie:
- Omzetgegevens per afdeling, locatie en totaal van de gemeente Utrecht;
 - Aantal afgenomen producten per afdeling en totaal van de gemeente Utrecht.
 - Overzicht en afhandeling klachten.
- Eis 58. Minimaal één keer per jaar voert de gemeente een evaluatiegesprek met uw centrale contactpersoon (projectleider) en de contractmanager. Bij dit gesprek zijn de centrale contactpersonen van de leverancier van deze raamovereenkomst aanwezig. In het eerste jaar wordt twee keer geëvalueerd.

1.10 Duurzaamheid

- Eis 59. Alle producten voldoen aan de geldende wet- en regelgeving met betrekking tot schoonmaak- en reinigingsmiddelen.
- Eis 60. De producten die u levert aan de gemeente Utrecht voldoen aan de biologisch afbreekbaarheid eisen volgens de Europese Detergentenverordening 648/2004/EG.
- Eis 61. De producten en/of verpakkingen dienen, indien van toepassing, te zijn voorzien van de volledige kleurcoderingen voor de diverse typen onderhoud.
- Eis 62. Alle verpakkingen van de reinigingsmiddelen dienen te zijn voorzien van productnaam, toepassing, dosering, gevaarlijke stoffen declaraties, pictogrammen en alle overige wettelijk voorgeschreven informatie.
- Eis 63. Voor uw verpakingskeuze sluit u aan bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit Beheer Verpakkingen voortkomen. Indien u de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 heeft toegepast, sluit de keuze voor verpakkingen in ieder geval aan de Essentiële Eisen.
- Eis 64. Als u kartonnen dozen gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 80% uit post-consumer gerecycled karton te bestaan. Wanneer niet-biobased kunststof folie of -vellen worden gebruikt voor secundaire en/of tertiaire verpakkingen, dienen deze voor minstens 75% uit gerecycled materiaal te bestaan. Indien gekozen wordt voor biobased kunststof is deze eis niet van toepassing. Onder gerecycled of secundair materiaal wordt verstaan: materiaal dat verkregen is via opwerking van afvalmateriaal. Dit kan een afvalstroom in een productieproces zijn (Pre-consumer fase) of afkomstig van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (Post-consumer fase).
- Eis 65. U bent verantwoordelijk voor het duurzaam afvoeren van verpakkingen.
- Eis 66. De te gebruiken allesreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen zoals beschreven in Besluit (EU) 2017/1217 van de Commissie van 23 juni 2017 tot vaststelling van de criteria voor de toekenning van de EU-milieukeur aan schoonmaakproducten voor harde oppervlakken, of gelijkwaardig.
- Eis 67. Daar waar mogelijk zijn de te leveren schoonmaakmiddelen geconcentreerd, deze moeten gebruikt worden met een vorm van doseerdispenser (doseerfles/waterleiding). Er geldt een uitzondering voor vochtige doekjes en andere voorbevochtigde producten en producten die voor de impregnering en bescherming van een mop worden gebruikt (tijdens het wasproces).

- Eis 68. Vloeronderhoud: Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op basis van water.
- Eis 69. Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals jerrycans, cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.
- Eis 70. Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruikoplossing 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). De leverancier van reinigingsmiddelen dient duidelijke doseerinstructies mee te leveren, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast.
- Eis 71. Alle tissuepapierproducten die de inschrijver in het kader van de overeenkomst aan de aanbestedende dienst levert, zijn in overeenstemming met de eisen van een ISO type I milieukeurmerk.

1.11 Social return

- Eis 72. U conformeert zich aan alle verplichtingen die voortvloeien uit het document 'Handleiding Social Return'. Voor deze raamovereenkomst geldt een in te zetten percentage Social Return van 5%.
- Eis 73. De Social Return verplichting van 5% is van toepassing over de totale opdrachtwaarde.
- Eis 74. De gemeente stelt de in te zetten waarde Social Return per kwartaal bij op basis van de werkelijke cumulatieve waarde van alle nadere opdrachten die de gemeente op basis van de (raam) overeenkomst aan u verstrekt.
- Eis 75. De gemeente bepaalt de in te zetten waarde aan Social Return op basis van de werkelijke waarde van de (nadere) opdracht. Dit is inclusief eventuele aanvullende opdrachten, zoals meerwerk, opties of wijzigingen van de opdracht.
- Eis 76. U realiseert de Social return invulling tijdens de looptijd van de (raam-)overeenkomst.
- Eis 77. U bent zelf verantwoordelijk voor invulling van de Social Return opgave.
- Eis 78. Na gunning van de opdracht plant u via socialreturn@utrecht.nl een gesprek met een adviseur Social Return. De gemeente adviseert de opdrachtnemer graag over mogelijkheden. Het toepassen van Social Return is maatwerk waarbij de gemeente rekening houdt met uw wensen: we zoeken naar een 'win-win-winsituatie'.

1.12 Indexering

- Eis 79. Eén maal per jaar kunnen de eenheidsprijzen waarmee u heeft ingeschreven geïndexeerd worden. Voor het eerst zal dit plaatsvinden op 1 april 2026.
- Eis 80. Het te hanteren indexeringspercentage, afgerond op twee decimalen, komt als volgt tot stand:
 $(\text{indexcijfer nieuw} - \text{indexcijfer oud}) / \text{indexcijfer oud} * 100$

Voor het vaststellen van het indexeringspercentages wordt gehanteerd:

CBS Producentenprijsindex (PPI) 2015=100

Periode: jaarindex.

Voor de indexcijfers geldt:

Indexcijfer oud: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar -1.

Indexcijfer nieuw: gemiddelde jaarindex (van januari t/m december) van het voorgaande jaar.

Voorbeeld: voor het indexeringspercentage per 1 april 2026 geldt:

Indexcijfer oud = Index 2020 = 107,2

Indexcijfer nieuw = Index 2021 = 109,3

Indexeringspercentage = $(109,30 - 107,20) / 107,20 * 100 = 1,96\%$

- Eis 81. Indien in een jaar afgezien is van het herzien van prijzen en tarieven, dan vindt indexering in het daarop volgende jaar slechts plaats over de periode van één jaar. Van indexering over meerdere jaren is derhalve nimmer sprake.
- Eis 82. U dient uw voornemen voor prijsverhoging minimaal zes weken voor de ingangsdatum bekend te maken aan de contractmanager van de gemeente Utrecht. Gewijzigde prijzen en tarieven gaan pas in na toestemming van de gemeente Utrecht.

1.13 Facturatie

- Eis 83. Facturatie vindt plaats volgens artikel 18 van de Algemene inkoopvoorwaarden van de gemeente Utrecht 2018.
- Eis 84. Er mag maar één bestelnummer op de factuur vermeld worden. Facturen waar meerdere bestelnummers op vermeld staan kunnen niet in behandeling genomen worden.
- Eis 85. In aanvulling op artikel 18.1 vermeldt u op de factuur tevens:
- Afdelingsnaam en naam besteller en/of opdrachtgever;
 - Het afleveradres (het adres waar de leveringen of diensten hebben plaatsgevonden);

1.14 Commerciële eisen

- Eis 86. De kostenopbouw vindt plaats conform het in document 'Prijsinvulformulier' beschreven schema. Het assortiment van het prijsinvulformulier is een deel van het huidige standaard assortiment en betreft met name de 'hardlopers'. U vult alle oranje vakken in het 'Prijsinvulformulier' in.
- Eis 87. Voor alle schoonmaakmiddelen geldt een vast kortingspercentage op de gehele brutoprijslijst voor de betreffende artikelen. U vult het kortingspercentage in het betreffende oranje vak in het Prijsinvulformulier in. Voor alle schoonmaakmaterialen en overige machines en materialen geldt een vast kortingspercentage op de gehele brutoprijslijst voor de betreffende artikelen. U vult het kortingspercentage in het betreffende oranje vak in het Prijsinvulformulier in.
- Eis 88. Het totaalbedrag van uw inschrijving is vast en inclusief alle kosten, zoals en voor zover van toepassing, maar niet uitputtend: uitvoering, nazorg, overhead, reis- en andere kosten.

1.15 Eisen voor overdracht bij eindiging overeenkomst

- Eis 89. Als de raamovereenkomst afloopt doet u alles dat nodig is om te borgen dat een nieuwe opdrachtnemer, de gemeente en/of andere betrokken derden aansluitend en zonder onderbreking van de bedrijfsprocessen van de gemeente (onderdelen van) de opdracht kan overnemen en uitvoeren. Hiervoor brengt u geen additionele kosten in rekening.
- Eis 90. U stelt zes maanden voordat de overeenkomst afloopt een overdrachtdossier op. Daarin is opgenomen welke werkzaamheden moeten worden verricht ter voorbereiding van de overdracht bij beëindiging van de overeenkomst.
- Eis 91. U voert in ieder geval de onderstaande maatregelen uit:
- het overdragen van opgeslagen gegevens of opgestelde en aanvullende documenten die deel uitmaken van de opdracht;
 - het overdragen van materialen/instrumenten/middelen van de gemeente die u tijdelijk in uw bezit heeft gehad bij de uitvoering van de overeenkomst;
 - het vernietigen van gegevens waarvoor de gemeente verantwoordelijk is (tegen een bewijs van afgifte van de vernietiging);
 - het technisch of functioneel ontvlechten of ontmantelen van de raamovereenkomst schoonmaakmiddelen, -materialen en advies omtrent gebruik.
- Eis 92. U bent er van op de hoogte dat de gemeente het overdrachtdossier kosteloos geheel of gedeeltelijk kan overdragen aan de nieuwe contractpartner.