Bijlage 3 – Programma van Eisen

Algemene eisen uitvoering dienstverlening	
1.	Opdrachtnemer wordt geacht bekend te zijn met en zich te houden aan alle wettelijke voorschriften en beschikkingen van overheidswege die relevant zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden. Dit betreft zowel de voorschriften en beschikkingen die op de datum van aanbesteding van kracht zijn als die welke tijdens de uitvoering van de overeenkomst in werking treden. De kosten en gevolgen die voortvloeien uit de naleving van deze voorschriften en beschikkingen zijn in beginsel voor rekening van Opdrachtnemer. Indien deze kosten redelijkerwijs niet tot de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer behoren, kunnen zij uitsluitend na voorafgaande schriftelijke goedkeuring van Opdrachtgever aan Opdrachtgever worden doorbelast.
2.	Bij de uitvoering van de werkzaamheden zal Opdrachtnemer te allen tijde voldoen aan de (veiligheids)eisen, zoals deze in de Arbowet en andere toepasselijke regelgeving, zijn en/of worden opgesteld.
3.	Opdrachtgever hecht waarde aan hygiënische werk- en verblijfsruimten. De Opdrachtnemer dient proactief te zijn en dient zijn kennis en expertise aan te wenden om aan te tonen dat hij als verlengstuk van de Opdrachtgever kan functioneren. De verschillende locaties met hun specifieke inrichting en toepassingen verdienen ook een specifieke en specialistische benadering.
4.	De werkzaamheden worden beschreven in zogenoemde (schoonmaak)werkprogramma's (bijlage 1 Werkprogramma's en uitleg bij invultabellen). In een werkprogramma staat aangegeven per element en per onderdeel van het betreffende element, welke handelingen dienen te worden uitgevoerd. Elke handeling kent aansluitend een resultaatverwachting.
5.	De Opdrachtgever verwacht daarnaast een juiste inzet van materialen, middelen en machines, constante aanlevering van verbruiksgoederen (alle benodigde verbruiksgoederen, waaronder plastic zakken, vuilniszakken, eventueel te vervangen toiletborstel, bijvullen zeepdispensers, papieren handdoekjes, toiletpapier, luchtverfrissers etc.), regelmatig overleg en controle van de eigen werkzaamheden.
6.	Op de locatie(s) van de opdrachtgever zijn de Productinformatiebladen en VeiligheidsInformatieBladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig. De Opdrachtnemer neemt deze op in het gebouwinformatieboek. Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na schriftelijke goedkeuring vooraf door de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer neemt emballage en verpakkingsmaterialen retour. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de Opdrachtnemer. De opdrachtgever stelt, indien mogelijk, opslagruimte gratis ter beschikking. Inzet van materialen, middelen en machines voldoet aan alle wettelijke arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. De door de Opdrachtnemer ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.
7.	Afvaltransport: afval wordt door Opdrachtnemer gescheiden ingezameld en na beëindiging van de schoonmaaktaak in de daarvoor bestemde afvalcontainers geplaatst (dus gescheiden inzamelen en per afvalsoort in de gescheiden bakken plaatsen).
8.	Opdrachtnemer draagt zorg voor zowel de interieur -als exterieurreiniging van glas.
9.	De Opdrachtnemer verplicht zich tot geheimhouding van al hetgeen hem door de uitvoering van de Overeenkomst over de bedrijfsvoering van de Opdrachtgever blijkt en draagt ervoor zorg, dat ook zijn personeel en eventuele derden die door Opdrachtnemer ingezet worden, zich naar deze verplichting zal gedragen, ook na beëindiging van de Overeenkomst. Na opdrachtverlening dient Opdrachtnemer een verklaring hieromtrent in te vullen.
10.	Opdrachtgever behoudt zich het recht voor om gedurende de looptijd van de Overeenkomst een beroep te doen op Opdrachtnemer voor tijdelijke vervanging van medewerkers in verband met vakantie of ziekte. Opdrachtgever stemt de benodigde inzet tijdig af met Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient, voor zover redelijkerwijs mogelijk, de gevraagde vervanging beschikbaar te stellen teneinde de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Indien Opdrachtnemer niet tijdig in de gevraagde vervanging kan voorzien, behoudt Opdrachtgever zich het recht voor om de benodigde tijdelijke inzet bij een andere dienstverlener onder te brengen.

Optionele werkzaamheden	
11.	Het is mogelijk dat Opdrachtgever naast de geprogrammeerde schoonmaakwerkzaamheden andersoortige (schoonmaak)werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden kunnen als extra opdracht (optioneel) aan de Opdrachtnemer worden opgedragen en worden afgerekend. Het gaat hierbij bijvoorbeeld om het op afroep (stoom)reinigen van bureaustoelen, het op afroep reinigen van vlekken in vloerbedekking, en een dieptereiniging van de keuken. Het gaat dus niet om meerwerk, maar om optionele taken, waarbij Opdrachtgever zich het recht voorbehoud om deze optionele taken ook bij een derde neer te leggen. De opdrachtverstrekking van optionele werkzaamheden wordt gedaan op basis van een offerteaanvraag.
12.	Optionele werkzaamheden kunnen en dienen alleen uitgevoerd te worden na schriftelijke opdracht van de Opdrachtgever en dient separaat conform de offerteaanvraag in rekening te worden gebracht, waarbij een door de Opdrachtgever afgetekende werkbon is bijgevoegd.
13.	Periodiek vloeronderhoud dient op afroep in overleg plaats te vinden. Dit onderhoud betreft drie (3) keer per jaar sprayen en uitwrijven en één (1) keer per jaar strippen en conserveren. Opdrachtnemer maakt hiervoor een planning. Uit- en inruimen van meubilair behoort ook tot de werkzaamheden. Dit dient altijd buiten kantoortijden plaats te vinden. Het afkoppelen en aansluiten van (ICT)apparatuur zal worden verzorgd door de afdeling Facilitaire Zaken van de GGD. Van de gegunde partij wordt verwacht dat zij flexibel is en een proactieve houding heeft t.a.v. van de inzet op vloeronderhoud op genoemde data en op afroep.

Bijzondere werkzaamheden	
14.	Opdrachtnemer dient de sanitaire voorzieningen schoon te houden en aan te vullen. Opdrachtnemer hoeft geen zorg te dragen voor het inkopen van zeepdispensers, papieren handdoekjes, toiletpapier en luchtverfrissers. De Opdrachtnemer dient bij behoefte aan nieuwe levering hiervan wel melding te maken bij Opdrachtgever. De wijze van melding wordt in nadere werkafspraken tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld.

Beschikbare panden	
15.	De werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd op werkdagen (maandag tot en met vrijdag), niet zijnde christelijke of nationale feestdagen. Per jaar zullen de verplichte sluitingsdagen aan Opdrachtnemer bekend worden gemaakt. De werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd op werkdagen (maandag tot en met vrijdag), niet zijnde christelijke of nationale feestdagen. Per jaar zullen de verplichte sluitingsdagen aan Opdrachtnemer bekend worden gemaakt. In voorkomende gevallen kan Opdrachtgever, na voorafgaand overleg met Opdrachtnemer, verzoeken om werkzaamheden in het weekend uit te voeren.
16.	Indien de werkzaamheden op een verplichte sluitingsdag gepland staan, dienen deze werkzaamheden op een andere dag te worden uitgevoerd in overleg met Opdrachtgever, tenzij er sprake is van dagelijks schoonmaakprogramma.
17.	De werkzaamheden dienen per locatie plaats te vinden op vaste werkdagen en mogelijk binnen vastgestelde tijdstippen.
18.	Op de locaties waar de werkzaamheden meerdere malen per week plaats dienen te vinden, dient het schoonmaakonderhoud te worden verspreid over de week.
19.	Op de locaties van de GGD dienen de schoonmaakwerkzaamheden op werkdagen buiten kantooruren plaats te vinden, tussen 17:00 uur en 20:00 uur. Op de locaties van de RAV kunnen de werkzaamheden, in overleg met de Opdrachtgever, tevens gedurende de dag worden uitgevoerd. Uitsluitend in uitzonderlijke gevallen kan, na voorafgaand overleg met de Opdrachtgever, van deze uitvoeringsmomenten worden afgeweken.

20.	Ten behoeve van calamiteiten buiten de normale werktijden dient de Opdrachtnemer 24 uur per dag beschikbaar te zijn en binnen één (1) uur ter plekke te kunnen zijn. Indien van toepassing heeft de opdrachtnemer recht op een vergoeding die overeenstemt met de onregelmatigheidstoeslag uit de CAO van het schoonmaak- en glazenwassersbedrijf.

Kwaliteitsniveau- en bewaking

21. Dagelijkse controle en borging van de kwaliteit wordt gedaan middels VSR DKS.

22. Het geleverde schoonmaakwerk dient te voldoen aan een AQL (Acceptance Quality Limit) van:

Ruimtecategorie	Percentage
Bureaukamers, kantoorruimten en verkeersruimten	7%
Behandel -en spreekkamers	3%
Sanitaire ruimten	4%
Verkeersruimten	7%

23. De kwaliteit van de schoonmaakdienstverlening wordt beoordeeld conform NEN 2075: het VSR Kwaliteitsmeetsysteem. Door de Opdrachtgever aangewezen onafhankelijke partij voert de kwaliteitsmetingen per locatie uit. De frequentie van de kwaliteitsmetingen is vier (4) keer per jaar. De Opdrachtgever is gerechtigd om zonder opgaaf van reden van deze frequentie af te wijken.

24. Gediplomeerde VSR-inspecteurs- en controleurs voeren de inventarisaties en kwaliteitsmetingen uit conform NEN 2075.

25. Opdrachtnemer kan minimaal 10 uur voor aanvang van de controle op de hoogte gesteld. Opdrachtnemer wordt zodoende in de gelegenheid gesteld bij de kwaliteitsmeting aanwezig te zijn. Na afloop van elke kwaliteitsmeting zal na vijf (5) werkdagen, in volledige en ongewijzigde vorm, de rapportage ter beschikking worden gesteld aan Opdrachtnemer.

26. Indien op een kwaliteitsmeting een afkeur wordt behaald zal Opdrachtnemer ervoor zorgen dat binnen vijf (5) werkdagen na controledatum de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau. Na deze periode vindt er een hercontrole plaats in alle ruimte categorieën. Opdrachtgever brengt de kosten voor hercontroles separaat in rekening bij de Opdrachtnemer. Indien het resultaat van de kwaliteitsmeting onvoldoende is/blijft, zal Opdrachtgever de onderstaande stappen hanteren:

Soort meting	Gevolgen	Sanctie 1e aanleg	Sanctie cumulatief
Meting	Hermeting op alle ruimtecategorieen na 5 werkdagen na ontvangen rapportage	Kosten hermeting	Kosten hermeting
1e hermeting	Hermeting op alle ruimtecategorieen	Kosten hermeting	2 keer kosten hermeting
2e hermeting	Hermeting op alle ruimtecategorieen na 5 werkdagen na ontvangen rapportage. PvA aanleveren bij contractmanager	Kosten hermeting en creditering 50% van het maandbedrag van de betreffende locatie	3 keer kosten hermeting en creditering van 50% van het maanbedrag van de betreffende locatie
3e hermeting	Hermeting op alle ruimtecategorieen na 5 werkdagen na ontvangen	Kosten hermeting en creditering 80% van het maandbedrag	3 keer kosten hermeting en creditering van

		rapportage. PvA aanleveren bij contractmanager	van de betreffende locatie	150% van het maanbedrag van de betreffende locatie

27.	Indien blijkt dat binnen het derde termijn de afwijkingen niet hersteld zijn, kan de Opdrachtgever de Opdrachtnemer schriftelijk in gebreke stellen. Vóór de ingebrekestelling verzekert de Opdrachtgever zich ervan dat de onvoldoende schoonmaakkwaliteit niet het gevolg is van onvoldoende uitvoering van de eigen taken.
28.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst vindt jaarlijks een belevingsmeter plaats onder de locatieverantwoordelijken en gebouwgebruikers van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer zal een vragenlijst indienen bij Opdrachtgever waarna de definitieve vragenlijst wordt samengesteld. De norm per belevingsmeting is minimaal het rapportcijfer 8.
29.	Bij wijziging van personeel dienen de medewerkers goed ingewerkt te zijn door Opdrachtnemer. Hiermee wordt bedoelt dat het overeengekomen kwaliteitsniveau wordt gewaarborgd.
30.	Personeel dat de dienst uitvoert, dient periodiek (bij)geschoold te worden in diverse taken. De scholing moet gaan over de gebruikte schoonmaakmiddelen, -methoden, -dosering; -apparatuur -en machines; afvalbeheer; en gezondheids-,veiligheids-en milieuaspecten. De Inschrijver houdt van deze scholing een overzicht bij ten behoeve van de Opdrachtgever en brengt Opdrachtgever op de hoogte van de bijscholingen.
31.	Indien tijdens de looptijd van het contract door Opdrachtgever voor een ander kwaliteitsbeoordelingssysteem gekozen wordt, is Opdrachtgever gerechtigd deze van toepassing te laten zijn. Het voorgaande na schriftelijke mededeling aan Opdrachtnemer, tenminste twee (2) maanden voor ingangsdatum.
32.	Adviezen voortkomend uit de meting van de deskundige Infectiepreventie of Kwaliteit dienen te worden opgevolgd door Opdrachtnemer.

Toegang panden	
33.	Afhankelijk van de locatie krijgt het in te zetten personeel een persoonsgebonden badge of een sleutel die gebonden is aan de locatie om toegang te verkrijgen. Elke in te zetten medewerker van de Opdrachtnemer dient bij toegang van de locatie bij binnenkomst op het systeem of via een logboek aan-en af te melden.
34.	De Opdrachtnemer dient gebruik te maken van een door Opdrachtnemer in te zetten (digitaal) systeem waarmee gemonitord kan worden of en hoe lang een medewerker is geweest op de locatie van de Opdrachtgever. Als er op de afgesproken tijden geen schoonmaakmedewerker zich meldt op locatie, dan dient er direct actie te worden ondernomen zodat de schoonmaak altijd gegarandeerd is. Deze informatie dient op verzoek van Opdrachtgever te allen tijde beschikbaar te zijn.
35.	Voor ontvangst van sleutels/ toegangsbadges van toegangsdeuren zal door een medewerk(st)er van Opdrachtnemer een verklaring van ontvangst worden ondertekend.
36.	Sleutels/ toegangsbadges van toegangsdeuren en inbraak- alarmcode zijn, zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever, niet overdraagbaar aan anderen.
37.	In geval van verlies van, de door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer ter beschikking gestelde sleutel/ toegangsbadge, dient Opdrachtnemer dit terstond te melden aan Opdrachtgever. Bij verlies komen de vervangingskosten van sleutels/ toegangsbadges voor rekening van Opdrachtnemer inclusief eventueel alle daaruit voortvloeiende noodzakelijke andere gerelateerde te maken kosten.
38.	Opdrachtnemer is verplicht bij beëindiging van de Overeenkomst alle ontvangen sleutels/ toegangsbadges en eventuele duplicaten, één dag na de laatste werkdag in te leveren.

Eisen medewerkers Opdrachtnemer	
39.	Bij eventuele overname van het huidige personeel dient Opdrachtnemer dit te doen conform de CAO Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijf.
40.	Indien bij beëindiging van de Overeenkomst medewerk(st)ers van Opdrachtnemer in

	aanmerking komen voor overname is de Opdrachtnemer verplicht binnen vijf (5) werkdagen na bekendmaking van niet-gunning de voor overname benodigde gegevens te verstrekken aan de gegunde partij, inclusief kopieën van de salarisstroken en arbeidsovereenkomsten van de betrokken medewerk(st)ers.
41.	De Opdrachtnemer zet voor de uitvoering van de werkzaamheden betrouwbaar en vakbekwame medewerkers in. De medewerkers dienen in dienst te zijn van Inschrijver, waarmee tenminste op basis van de CAO voor Schoonmaak- en Glazenwassersbedrijven, een schriftelijke arbeidsovereenkomst is aangegaan.
42.	Het is Opdrachtnemer niet toegestaan personeel te werk te stellen bij Opdrachtgever dat tevens een arbeidsovereenkomst heeft met Opdrachtgever of op uitzendbasis werkzaamheden verricht bij Opdrachtgever.
43.	Er wordt zoveel mogelijk gewerkt met een vaste pool medewerkers, waarbij maximaal 10% aan jeugdigen wordt ingezet.
44.	Bij ziekte en/of afwezigheid van personeelsleden van de Opdrachtnemer, zorgt de Opdrachtnemer op dezelfde dag voor passende en sluitende vervanging ter continuering van de werkzaamheden en waarborging van de kwaliteit. Deze verplichting geldt in het bijzonder voor werkzaamheden in de behandelruimtes van de GGD'en en overige niet-kantoorruimtes van de RAV BMWN. Indien dit niet haalbaar is dient de dienstverlening uiterlijk de volgende dag vóór openingstijd ingehaald te worden.
45.	Voordat een nieuwe medewerker wordt ingezet, dient de Opdrachtnemer de naam mondeling aan de contactpersoon van Opdrachtgever bekend te maken en voor aanvang van de werkzaamheden dient dit ook schriftelijk te gebeuren.
46.	Ten aanzien van de Verklaring Omtrent Gedrag (VOG) wordt de Opdrachtnemer aansprakelijk gehouden en dient deze voorhanden te zijn bij Opdrachtnemer. Een VOG van al het in te zetten personeel mag gedurende de looptijd van de Overeenkomst nooit ouder zijn dan twee (2) jaar. De kosten voor de Verklaring Omtrent het Gedrag zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.
47.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat het te werk gestelde personeel te allen tijde volledig op de hoogte is van het uit te voeren schoonmaakonderhoud.
48.	Personeel van de Opdrachtnemer of eventueel bij de uitvoering van deze Overeenkomst in te schakelen derden dienen te voldoen aan de volgende voorwaarden: • Personeel dient bij voorkeur de Nederlandse[ME1.1] taal of de Engelse taal zowel mondeling als schriftelijk, voldoende te beheersen om de werkzaamheden naar behoren uit te kunnen voeren; •Personeel dient zich te allen tijde te kunnen legitimeren; •Personeel dient herkenbare en uniforme werkkleding te dragen. Op de werkkleding dient de naam/logo van het schoonmaakbedrijf duidelijk herkenbaar zichtbaar te zijn. Het dragen van caps, hoofdbedekking waardoor het gezicht niet zichtbaar is, oordopjes e.d. zijn niet toegestaan; •Gebruik door het personeel van de Opdrachtnemer van kopieerapparatuur, telefoon, mobiele telefoon, computer, printer e.d. welke eigendom zijn van de Opdrachtgever is niet toegestaan; •Gebruik van de (eigen) mobiele telefoon is alleen in nood en in de pauze toegestaan; •Personeel dient over juiste arbeidsmentaliteit te beschikken. Dit betekent dat de Opdrachtgever verwacht dat de medewerkers in ieder geval gemotiveerd, proactief en productief zijn. Bij het niet voldoen aan bovenstaande is de Opdrachtgever gerechtigd de betrokken persoon de toegang tot de locatie per direct te ontzeggen en/of van de locatie te (laten) verwijderen. Zie bijlage 13 voor gedragscode derden.
49.	De Opdrachtnemer dient op elk gewenst moment een actueel overzicht van alle tewerkgestelde medewerkers op de diverse locaties, met kopie van een geldig legitimatiebewijs en VOG, aan Opdrachtgever te kunnen overleggen. Opdrachtgever zal hierbij de privacyregelgeving in acht nemen.
50.	Indien een medewerk(st)er van de Opdrachtnemer, of eventueel bij de uitvoering van deze Overeenkomst in te schakelen derden, zich schuldig maakt aan wangedrag,

	diefstal of ongeoorloofd gebruik van eigendommen van Opdrachtgever zal aan de betrokkene met onmiddellijke ingang het verdere verblijf in en de toegang tot het gebouw worden ontzegd. Tevens zal aangifte bij de politie worden gedaan.
51.	Bij bezwaren van de Opdrachtgever ten aanzien van het gedrag van een individueel personeelslid van de Opdrachtnemer of eventueel bij de uitvoering van deze Overeenkomst in te schakelen derden, heeft de Opdrachtgever het uitdrukkelijke recht om bepaalde personen, in alle redelijkheid, af te wijzen en zal de Opdrachtnemer terstond voor vervanging zorgdragen, zonder daarvoor extra kosten in rekening te brengen.
52.	Minimaal 5% van de loonsom dient per jaar ingezet te worden voor Social Return On Investment. De Inschrijver verstrekt één (1) keer per jaar een verklaring waarin wordt aangegeven in hoeverre de Inschrijver aan het gevraagde percentage heeft voldaan en de ingezette arbeidskrachten die vallen in de doelgroepomschrijving (mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, waaronder bijvoorbeeld WIA/WAO, Wajong, Leerling BBL/BOL of WSW). In deze verklaring dient tevens het totaalbedrag te worden vermeld dat in het betreffende jaar besteed is aan Social Return. Dit totaalbedrag dient per ingezette arbeidskracht te worden gespecificeerd.

Verplichtingen Opdrachtgever	
53.	De Opdrachtgever zorgt ervoor dat medewerkers van de Opdrachtnemer in het werkrooster aangegeven tijden vrije toegang hebben tot de relevante ruimten en voorzieningen en dat deze zodanig bereikbaar zijn dat het personeel meteen haar werkzaamheden kan aanvangen en naar behoren kan uitvoeren.
54.	Opdrachtgever zal het voor de werkzaamheden benodigde water, elektriciteit en gas kosteloos ter beschikking stellen aan Opdrachtnemer.
55.	De Opdrachtgever beschikt niet over schoonmaakmachines, was- en droogmachines, hoogwerkers, werkwagens en/of schoonmaakmiddelen. Er is geen mogelijkheid om was- en droogmachines in het hoofdgebouw van Opdrachtgever te plaatsen.
56.	Opdrachtgever zal, in overleg en indien beschikbaar, Opdrachtnemer ruimten, zoals werkkasten en dergelijke voor materiaalopslag ter beschikking stellen. In de werkkasten mogen, naast de benodigde materialen en machines, uitsluitend werkvoorraden van schoonmaakmiddelen en sanitaire artikelen worden opgeslagen. Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat voornoemde ruimten ordelijk, netjes en schoon blijven, dit ter genoegdoening van Opdrachtgever. Beschikbaar gestelde ruimten kunnen door Opdrachtgever gecontroleerd worden.
57.	Opdrachtgever en Opdrachtnemer zullen elkaar, op verzoek, alle voor een goed lopende operationele gang van zaken noodzakelijk zijnde gegevens verstrekken.
58.	De werkwagens die gebruikt worden tijdens de schoonmaakdienstverlening, dienen netjes en schoon te zijn en ingericht te zijn voor de gehanteerde werkwijze. De hygienerichtlijn voor GGD'en dient hierbij in acht te worden genomen. Bij gebruik van de materiaalwagen: • Dienen deze schoon te zijn; • Mogen deze niet onbeheerd achter blijven; • Mogen deze alleen goedgekeurde, schone en niet-defecte middelen en materialen bevatten; • Mogen er geen etenswaren en drinken op staan.

Communicatie	
59.	Opdrachtnemer wijst gedurende de looptijd van de Overeenkomst één contactpersoon aan.
60.	Op- aanmerkingen en klachten worden door opdrachtnemer direct gemeld bij de Servicedesk van opdrachtgever.
61.	Tactisch en strategisch overleg dient gedurende de looptijd van de overeenkomst

	twee keer per jaar plaats te vinden.
62.	De leveranciersbeoordeling dient jaarlijks plaats te vinden.

Duurzame samenleving m.b.t. materialen en middelen	
63.	Opdrachtnemer is ermee bekend, dat Opdrachtgever de belasting voor het milieu binnen haar bedrijfsvoering wil beperken. Opdrachtnemer verklaart zich ervoor in te zullen spannen de belasting van het milieu, veroorzaakt door haar geleverde goederen en/of verrichtte diensten, zoveel mogelijk te beperken, onder meer door zo min mogelijk milieubelastende materiaal en producten toe te passen.
64.	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever voor de (eerste) levering schriftelijk op de hoogte, indien zij materiaal of producten toepast, waarvan bekend is, dat zij op zichzelf of door de combinatie met ander(e) materiaal of producten gevaar op kunnen leveren voor mens en milieu, of indien het door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kenbaar gemaakt gebruik van de door Opdrachtnemer te leveren goederen resulteert in afvalstoffen of indien de goederen zelf afvalstoffen zijn, ten aanzien waarvan wettelijke maatregelen van kracht zijn. Opdrachtgever is in die gevallen gerechtigd gedane bestelling te annuleren.
65.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de juiste aanvoer, afvoer en gebruik van materiaal en middelen. Bij schade aan het milieu door onjuiste aanvoer, afvoer of gebruik, is Opdrachtnemer aansprakelijk.

Dosering en navulling	
66.	De ingezette schoonmaakmiddelen hebben een minimale verdunningsverhouding van 1:100. Er geldt een uitzondering voor vochtige doekjes en andere voorbevochtigde producten. De in te zetten schoonmaakmiddelen kunnen voor verdunning zowel in vloeibare-, als in droge vorm (zoals bijvoorbeeld in pil- of poedervorm) voorkomen.
67.	Voor het verdunnen van schoonmaakproducten tot de gebruiksoplossing 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, inclusief een werkinstructie voor het personeel, dat de doseerinstructies voor het verdunnen van schoonmaakproducten moet worden gevolgd, zodat het reinigingsmiddel in de juiste hoeveelheden wordt toegepast.
68.	Opdrachtnemer zorgt voor duidelijke werkinstructies voor het personeel en ziet erop toe dat bij het gebruik van producten de voorgeschreven doseringen worden toegepast.
69.	Voor de schoonmaakmiddelen wordt altijd gebruik gemaakt van navulbare flacons, waarbij de navulling geschiedt uit grootverpakkingen zoals bijvoorbeeld jerrycans, cubitainers of vergelijkbare verpakkingen die bijdragen aan het verminderen van verpakkingsafval.

Inzet middelen	
70.	De reinigingsmiddelen moeten geëtiketteerd zijn volgens wettelijke eisen (zowel tekst als pictogrammen).
71.	De Veiligheids Informatie Bladen (VIB's) van de reinigingsmiddelen dienen voor ingebruikname bijgevoegd te worden in het gebouwinformatieboek.
72.	De reinigingsmiddelen moeten ingeschreven staan bij het NVIC.
73.	De te gebruiken interieurreinigers, sanitaire reinigers en ruitenreinigers voldoen aan de eisen van het EU Ecolabel voor schoonmaakproducten voor harde oppervlakken (Besluit (EU) 2017/1217, 23juni 2017), of gelijkwaardig. Opdrachtnemer kan dit aantonen doordat deze producten een geldig certificaat hebben van een ISO type I milieukeurmerk, waarvan de eisen overeenkomen met de in dit criterium gestelde eisen, of een gelijkwaardig certificaat.
74.	Voor vlekverwijdering uit tapijt wordt gebruik gemaakt van reinigingsmiddelen op

	basis van water.
75.	Er mag geen schuurmiddel gebruikt worden.

Verpakkingen	
76.	Wanneer kartonnen dozen worden 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. In deze eis gaat om materiaal dat afkomstig is van producten die al een eerdere gebruiksfunctie hebben vervuld, zoals consumentenafval (post-consumer fase). Als er om bepaalde redenen niet kan worden voldaan aan deze eis, moet de Inschrijver dit onderbouwd toelichten. Definities zijn conform Besluit beheer verpakkingen 2014 §1. Begripsbepalingen, Artikel 1.
77.	Opdrachtnemer dient indien gevraagd door Opdrachtgever een toelichting te kunnen geven op de verpakkingskeuze, waarbij hij aansluit bij de Essentiële Eisen die uit de Europese Richtlijn Verpakkingen en het Besluit beheer verpakkingen voortkomen. In de toelichting wordt ingegaan op: • De onderbouwing voor de verpakkingskeuze; • De wijze waarop u toetst of uw keuze voor verpakkingen de meest optimale is vanuit milieu oogpunt, bijvoorbeeld met behulp van de normen NEN-EN 13427 tot en met NEN-EN 13430 of een eigen beoordelingskader; • Welke maatregelen zijn uitgevoerd en nog zullen worden genomen, om de het volume en gewicht van de verpakking zo klein mogelijk te laten zijn en daarbij wel aan de functionele eisen op gebied van veiligheid, hygiëne en aanvaardbaarheid voor het verpakte product te blijven voldoen.

Inzet materialen	
78.	Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de juiste hoeveelheid, aanvoer en gebruik van materiaal.
79.	Het gebruikte schoonmaakmateriaal dient na uitvoering van de werkzaamheden te worden gereinigd.
80.	Opdrachtnemer dient er zorg voor te dragen dat het werkmateriaal te allen tijde voldoet aan de goedkeuringseisen, zoals KEMA-keur of gelijkwaardig.
81.	Opdrachtnemer dient te allen tijde materiaal te gebruiken dat schoon is en in een goede staat verkeert.
82.	Schoonmaakpersoneel dat gebruik maakt van ladders dient voldoende geïnformeerd te zijn. Tevens dienen de ladders een zichtbaar waarmerk te dragen van hun jaarlijkse keuring. Bij gebruik dient men te zorgen voor een stabiele ondergrond, bij plaatsing tegen goten dient men beide zijden van de lasnaden in deze evenredig te belasten en waar mogelijk afstandhouders te gebruiken.
83.	Als er gebruik gemaakt wordt van een hoogwerker, dan mag deze alleen bediend worden door schoonmaakpersoneel dat hiertoe bevoegd is. De machine zelf dient te allen tijde te voldoen aan de van toepassing zijnde regelgeving voor klimmateriaal en moet voorzien zijn van één geldig waarmerk van de jaarlijkse keuring. Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor alle noodzakelijke vergunningen om een hoogwerker te mogen plaatsen.