

Programma van Eisen

***Europese niet openbare aanbesteding
Prestatiecontract beheer en
onderhoud OV/VRI***

Kenmerk TN210023

Cpv code 50232000-0

Opdrachtgever:

Gemeente Zaanstad
Sector: Openbare ruimte
Afdeling: Stadsbeheer Onderhoud

Postbus 2000
1500 GA Zaandam

Bezoekadres:
Stadhuisplein 100
1506 MZ ZAANDAM

Datum: 24-03-2020
Status: definitief

Inhoudsopgave

1	INLEIDING.....	4
2	EISEN.....	5
2.1	Plan van Aanpak:	11
3	BIJZONDERE UITVOERINGSVOORWAARDEN	11
3.1	Social Return on Investment.....	11
3.2	Duurzaamheid.....	12
4	BIJLAGEN BIJ PVE.....	12

1 Inleiding

In dit Programma van Eisen (PvE) wordt de inhoud van de opdracht omschreven en vastgelegd. Met inschrijving op de aanbesteding geven inschrijvers onverkort aan alle eisen te voldoen bij de uitvoering van de opdracht.

Indien leveranciers-, merk- en/of typenamen worden vermeld, dient u dit te lezen als: “of daarmee overeenstemmend/gelijkwaardig”.

Samenwerkingsvorm en verwachtingen

De gemeente Zaanstad wil het onderhoud van haar eigendommen op een veilige, integrale, duurzame en kostenbewuste manier uitvoeren. Het onderhoud moet zo uitgevoerd worden dat de betrouwbaarheid en veiligheid van de openbare ruimte zorgen voor een goede bereikbaarheid en leefbaarheid van de gemeente. Daarom zijn onderhoud en instandhouding werkzaamheden zo veel mogelijk met elkaar verbonden. De overeenkomst heeft betrekking op het in stand houden van een bepaald beschikbaarheidsniveau, zoals deze te lezen is in deze vraagspecificatie van de opdrachtgever, en tot uitwerking zal moeten gebracht door de opdrachtnemer in het Plan van Aanpak. Dit Plan van Aanpak dient te bestaan uit een apart deel voor de Openbare Verlichting en een apart deel voor de Verkeersregelinstallaties.

Relatie Opdrachtnemer - Opdrachtgever

De overeenkomst heeft een andere relatie tussen de opdrachtnemer en opdrachtgever op het oog. In deze overeenkomst zal de opdrachtnemer niet meer uitsluitend uitvoeren, maar ook gaan optreden als serviceverlener. De samenwerking tussen opdrachtnemer en opdrachtgever zal er een zijn waarin gelijke samenwerking en onderling vertrouwen zal leiden tot een constructieve samenwerking en een hoog serviceniveau voor de gebruikers van de openbare ruimte. Inschrijver dient dus in zijn plan van aanpak te beschrijven welke processen hij hanteert, hoe de kwaliteit geborgd wordt en welke termijnen van toepassing zijn. Opdrachtgever zal deze plannen beoordelen en op basis van de ingediende plannen bepalen welke Inschrijver de opdracht gegund krijgt.

In de overeenkomst zal zo min mogelijk worden voorgeschreven hoe de opdrachtnemer zijn werk moet uitvoeren, maar zal zoveel mogelijk het doel van de opdrachtgever omschrijven.

Ook zullen de randvoorwaarden en de minimale eisen hierin worden opgenomen, net zoals dat werkprocessen die zijn vastgesteld door de opdrachtgever worden mee gegeven.

Hoe uiteindelijk de opdracht zal worden uitgevoerd moet blijken uit de kwaliteit van het in te dienen Plan van Aanpak, inclusief een gedetailleerde beschrijving hoe de audit hierop gaat plaatsvinden.

Verantwoordelijkheden

Een belangrijk punt ten aanzien van de verantwoordelijkheden is dat de opdrachtnemer verantwoordelijk zal zijn voor alle zaken die behoren tot de onderhoud- en instandhoudingwerkzaamheden tenzij dit wettelijk anders is bepaald. In traditionele contracten gaat men meer uit van een omschrijving van verantwoordelijkheden, in deze overeenkomst willen we dat voorkomen.

De opdrachtnemer bepaalt zelf de manier waarop hij de werkzaamheden uitvoert om te voldoen aan de eisen/wensen van de opdrachtgever.

Het aantonen dat de voorwaarden en beschikbaarheden zijn behaald is ook de verantwoordelijkheid van de opdrachtnemer (auditplan).

Bij werkzaamheden vanuit dit contract die afwijken van wat gesteld wordt in standaarden (zie bijlage) dient dit altijd overlegd te worden met de opdrachtgever en akkoord bevonden te worden door de opdrachtgever. Opdrachtnemer heeft hierbij wel een adviserende rol.

Contractbeheersingsfilosofie

De opdrachtgever wenst zo min mogelijk in te grijpen in de werkprocessen en de uitvoering van de opdrachtnemer. Toch heeft de opdrachtgever de maatschappelijke en juridische verantwoordelijkheid tijdens de realisatie van het werk. Daarom wordt van de opdrachtnemer een beheerste manier van werken verwacht. De opdrachtnemer moet deze manier van werken aantonen in zijn Plan van Aanpak.

Locatie Openbare verlichting en de verkeersregelininstallaties in de gemeente Zaanstad

Algemene beschrijving

Het werk bestaat in hoofdzaak uit:

- het verhelpen van alle voorkomende storingen OV en VRI;
- het afhandelen van schades;
- coördinatie verplichting werkzaamheden alle betrokken partijen;
- het aanleveren van revisiegegevens (format Zaanstad) en -tekeningen;
- het coördineren van werkzaamheden (aan- en/of afsluitingen en verplaatsingen) aan het gereguleerde net;
- zorgdragen voor beschikbaarheid conform prestatie-eisen;
- kwaliteitsmetingen van het areaal en rapportages van de toestand, inclusief actuele storingsmeldingen;
- actieve advisering (operationeel en tactisch);
- Aantonen aan opdrachtgever welke beschikbaarheid is behaald.

2 Eisen

In dit hoofdstuk staan de eisen voor de uitvoering van de Opdracht. Het PvE bestaat uit een pakket van eisen met een knock-out karakter; het niet voldoen of kunnen voldoen aan één van deze eisen leidt automatisch tot uitsluiting van de aanbestedingsprocedure!

Mocht geïnteresseerde zich niet kunnen vinden in één of meerdere eisen van het Programma van Eisen, dan dient deze dit aan te geven in de Nota van inlichtingen. Aan de hand daarvan beslist de Aanbestedende dienst wat voor gevolgen dit heeft voor de aanbestedingsprocedure.

eis	beschrijving
1	Kwaliteitsborging

	De Opdrachtnemer wordt geacht een kwaliteitssysteem te hanteren voor dit prestatiecontract. Werkzaamheden dienen conform het systeem uitgevoerd te worden. Opdrachtnemer dient aan Opdrachtgever aan te tonen dat aan het beschreven systeem voldaan wordt. In het kwaliteitssysteem dienen naast werkprocessen ook de kennis en vaardigheden van in te zetten medewerkers beschreven te worden. De aantoonbaarheid met betrekking tot het voldoen aan de beschreven standaards ligt bij de Opdrachtnemer, tevens dienen medewerkers en processen te voldoen aan geldende wettelijke eisen en aan in de branche gebruikelijke richtlijnen. Veilig werk is bij de uitvoering van deze overeenkomst essentieel. Opdrachtnemer dient dit door middel van een certificering (VCA of gelijkwaardig, aangevuld met Veilig werken langs de weg) of beschrijving veiligheidssysteem aan te tonen. Meldingen door gebruikers komen centraal binnen bij het klanten contactcentrum (KCC) van de gemeente Zaanstad. Deze meldingen worden doorgezet naar het beheerssysteem (Liteweb/Gisib) en zijn daar inzichtelijk voor Opdrachtnemer. Opdrachtnemer dient het storingsverloop bij te houden en te registreren in het beheerssysteem. De meldingen zullen na registratie automatisch gereed gemeld worden. Opdrachtnemer dient met deze procedure rekening te houden met het oog op klachten over de performance. Storingen aan regelingen (VRI) vallen niet onder deze overeenkomst, wel heeft de Opdrachtnemer een coördinatie verplichting voor de inschakeling van hiervoor gecontracteerde partijen. Minimaal 4 maal per jaar worden er audits uitgevoerd conform het auditplan wat door de Opdrachtnemer moet worden opgesteld en door de Opdrachtgever moet worden geaccordeerd. De opdrachtnemer dient de opdrachtgever te overtuigen van het correct uitvoeren van opgestelde procedures (Plan van Aanpak) en voorgestelde werkzaamheden. In onderstaande situaties dient afstemming met Opdrachtgever plaats te vinden: 1. accorderen prijsopgave en toe te passen materialen bij schadeherstel; 2. In- en uit bedrijf nemen van een VRI installatie of OV-voedingskast.
2	Prestatie-eisen Openbare Verlichting: Voor de omvang van het areaal levert de Opdrachtgever een bestand. Startpunt bij aanvang is de status van de omvang van het areaal. Doelstelling is om in het eerste contractjaar te groeien naar de prestatie-eisen. Performance dient aangetoond te worden door opdrachtnemer (validatie door Opdrachtgever). Preventief onderhoud levert over het algemeen een afname van het aantal storingen en dus het bijbehorend correctief onderhoud op. Het is aan de Opdrachtnemer om hierin de juiste keuzes te maken en deze in het Plan van Aanpak te motiveren. Beschikbaarheid OV wordt gedefinieerd als in bedrijf tijdens branduren voor het gehele areaal. Beschikbaarheid wordt per 4-wekelijkse periode gemeten, de eerste week begint op de maandag na aanvang van de overeenkomst. <i>VB: In Zaanstad gaan we uit van gemiddeld 308 branduren per 4 weken voor een lichtpunt. Uitgaande van 30.000 lichtpunten hebben we 9.240.000 branduren per 4 weken. 99,8%</i>

	<i>beschikbaarheid hiervan, betekent dat er per 4 weken 18.480 branduren niet beschikbaar mogen zijn.</i> a. OV 99,8% b. De vergoeding voor uitvoeren van de instandhouding bedraagt 70% van de overeen gekomen vergoeding c. Bij performance volgens norm 30% toeslag (dit betekent dus 100% vergoeding bij performance volgens norm). d. Bij performanceafwijking van <05% 25% toeslag e. Bij performanceafwijking van <10% 20% toeslag f. Bij performanceafwijking van <15% 15% toeslag g. Bij performanceafwijking van <20% 10% toeslag h. Bij performanceafwijking van <25% 05% toeslag Rekenvoorbeeld: OV norm is 99,8%, dus 10% afwijking (van het verschil tussen 100% en 99,8%) is een performance van 99,78% en 20% afwijking is de performance 99,76%. Verkeersregelininstallaties: Doelstelling In goede beheerstechnische, functionele en representatieve staat houden van verkeersregelininstallaties en te zorgen voor een constante bedrijfszekerheid, zodat een veilige verkeersafwikkeling gewaarborgd blijft. Definitie en nadere beschrijving Verkeersregelininstallaties zijn systemen welke worden ingezet om een veilige en efficiënte afhandeling van verkeer te waarborgen. Bij deze systemen horen alle ondergrondse en bovengrondse onderdelen. De verkeersregelininstallatie bestaat uit de volgende onderdelen: • Verkeersregelautomaat (voor 2e lijns preventief en correctief onderhoud zijn onderhoudscontracten afgesloten met de leveranciers van de automaten) • Software; • masten en portalen; • signaalgevers en lantaarns, inclusief bekabeling; • detectie, inclusief bekabeling; • alle aanverwante onderdelen, zoals drukknoppen, waitsignalering, rateltickers, wachttijdvoorspellers en signaalgevers • Koppelkabels en andere aansluitingen op de klemmenstrook voor in- en uitgaande koppelsignalen tussen verkeersregelininstallaties onderling en andere verkeersobjecten, zoals bruggen en spoorwegovergangen (tot en met de klemmenstrook in het andere verkeersobject). • alle modems (draadloos/xdsl/glasvezel/etc) t.b.v. communicatie, bijvoorbeeld met de beheercentrale, inclusief evt. bekabeling en aansluiting op isra-punten en glasvezel box etc. vallen buiten de onderhoudsverplichting. Het onderhoud hiervan is belegd bij de Nevenopdrachtnemer voor het communicatienetwerk. Hiervoor geldt een coördinatieverplichting. • primaire voedingskabel en KWh-meter (beheer & onderhoud zijn belegd bij de Nevenopdrachtnemer Onderhoud elektriciteitskabels en gasleidingen; Beoogd wordt een zowel uiterlijk als functioneel klachtenvrije exploitatie van het areaal. Dat houdt in dat het areaal zo veel mogelijk vrij is van technische en functionele storingen, zoals:
--	--

	• defecte lampen, cq. led-aspecten; • defecte drukknoppen; • defecte detectielussen; • defecte communicatieverbindingen en apparatuur. Alle essentiële onderdelen van de installatie vrij zijn van stickers, graffiti en onbedoelde (reclame) uitingen en voldoen aan de beeldkwaliteitseisen. Hoeveelheden Het areaal bestaat uit 51 verkeersregelinstallaties, een overzicht is bijgevoegd Het actuele overzicht van meldingen is bijgevoegd in de bijlage. Resultaateisen In een situatie dat een storing optreedt (bijvoorbeeld via het beheersysteem) of sprake is van een melding dient gewerkt te worden conform het principe ‘veilig stellen, functioneel herstellen, object herstellen. Opdrachtnemer dient dit proces in het aan te leveren Plan van Aanpak te beschrijven. Coördinatie en regie Indien de Storing wordt veroorzaakt door een aanrijding, door software of techniek van derden, zoals de VRI leverancier, nevenopdrachtnemer onderhoud elektriciteitskabels en gasleidingen of communicatieprovider, dan heeft de Opdrachtnemer een coördinatie en regie verplichting. Opdrachtnemer dient in het aan te leveren Plan van Aanpak te beschrijven hoe invulling gegeven wordt aan deze verplichting. Beheer • Inspectie van de verkeersregelinstallatie op technisch en functioneel gebied. • Veiligheidsinspecties elektrotechnische installaties volgens NEN 3140 en andere normen indien van toepassing. • Gefundeerde schatting resterende levensduur van de onderdelen. • Rapporteren over de technische, functionele en operationele staat en 1 keer per jaar de inspectieresultaten VRI's. • Advies t.b.v. opwaardering en/of verbetering van de openbare ruimte op operationeel, tactisch en strategisch niveau, bijvoorbeeld op het gebied van vervangingsonderhoud aan de Opdrachtgever. • Garantieclaims indienen bij leveranciers van defecte onderdelen indien garantieperiode nog niet verstreken is en deze afhandelen. Techniek Het storingsoverzicht van de afgelopen 3 jaar is opgenomen in de bijlage. Voor technisch beheer zijn de meeste verkeersregelinstallaties gekoppeld aan de IVERA-beheercentrale (Mobimaestro) van de provincie Noord-Holland. Opdrachtnemer kan deze applicatie gebruiken voor het detecteren van Storingen aan de verkeersregelinstallaties. Hiervoor heeft de gemeente Zaanstad een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met de provincie Noord-Holland. Beschikbaarheid, respons- en hersteltijden De <u>maximale uitval</u> van een verkeersregelinstallatie mag niet meer zijn dan: VRI-categorie A: 48 uur per jaar; VRI-categorie B: 96 uur per jaar; • De responstijd is altijd van toepassing; • Beschikbaarheid en hersteltijden zijn alleen van toepassing op de onderdelen waarvoor Opdrachtnemer primair verantwoordelijk is. Indien de storing wordt veroorzaakt door techniek van derden, heeft de Opdrachtnemer een actieve coördinatie, monitoring en regie verplichting.
--	---

Storingscategorie	VRI categorie	Responsetijden
Storingen: Het op knipperen staan van de installatie, terwijl normaal bedrijf 'regelen' zou zijn. - Het niet meer functioneren van coördinatie tussen verkeerslichten. - Detectie Storingen waarbij een richting langdurig geen aanvraag (en dus geen groen) meer krijgt.	A	<1 uur
	B	<4 uur
Storing: - Als gevolg van aanrijdingen of bij een gevaarlijke situatie. - Het niet meer functioneren van alle groene of rode lampen van een richting. - Alle overige Storingen waarvan de Opdrachtgever vindt dat ze gevaarlijk zijn of ernstige hinder veroorzaken.	A, B	<1 uur
Overige Storingen: In overleg met Opdrachtgever kan hiervan worden afgeweken, bijvoorbeeld als gevolg van de normale werkingstijden van het regeltoestel.	A, B	<8 uur
Storingscategorie	VRI categorie	Hersteltijden
Installatie op geelknipperen of doven als gevolg van defecte lamp of LED aspect Detectie Storing, waarbij een richting geen aanvraag (en dus geen groen) meer krijgt.	A, B	2 uur
Installatie op geel knipperen of doven als gevolg van andere oorzaak dan defecte lamp of LED aspect	A, B	8 uur*
Detectie Storing verweglus, waarbij de betreffende signaalgroep nog wel een aanvraag krijgt.	A,	10 werkdagen
	B,	15 werkdagen
Detectie Storing koplus of lange lus waarbij de betreffende signaalgroep nog wel een aanvraag krijgt.	A,	2 werkdagen
	B,	2 werkdagen
Overige Storingen	A, B	10 werkdagen
*Indien als gevolg van de complexiteit van de storing, de storing niet verholpen kan worden binnen de hersteltijd, dient de Opdrachtgever de noodzakelijke verkeersmaatregelen te nemen. Opdrachtnemer doet hiervoor een voorstel waarmee Opdrachtgever dient in te stemmen.		

	Bij de hersteltijd van de detectie geldt dat dagen waarop als gevolg van weersomstandigheden de herstelwerkzaamheden onmogelijk zijn niet meegeteld worden bij het vaststellen van de hersteltijd. * In het overdrachtdossier is een areaallijst opgenomen, waarin de categorisering van de VRI's staat aangeduid. Beeldkwaliteit Verkeersregelininstallaties dienen minimaal te voldoen aan de beeldkwaliteitseisen, zoals deze hieronder staan beschreven (conform CROW-systematiek). Indien blijkt dat stickers, graffiti en onbedoelde reclame-uitingen dermate zijn aangebracht dat hierdoor een onveilige situatie is ontstaan, dient Opdrachtnemer direct zelf ervoor te zorgen dat deze materialen verwijderd worden van het object. Scheefstand: kwaliteitseis A: De verkeerslichtmast/lantaarn/kast staat duidelijk waarneembaar scheef. Scheefstand ≤ 1 graad per verkeerslichtmast/lantaarn/kast Dekking van de coating/folie en krassen: kwaliteitseis B: De dekking is voldoende. De verkeerslichtmast/lantaarn/kast is grotendeels door de coating/folie bedekt. Op enkele plaatsen is de coating/folie afwezig, in matige conditie of bekrast. Zeer lichte roestvorming komt voor. Dekkingsgraad: $\geq 95\%$ per verkeerslichtmast/lantaarn/kast. Deuken en gaten: kwaliteitseis B _ Er zitten in beperkte mate deuken en gaten in de verkeerslichtmast/lantaarn/kast. Deuken en gaten $\leq 1\%$ per verkeerslichtmast/lantaarn/kast. Kleurechtheid: kwaliteitseis A _ De verkeerslichtmast/lantaarn/kast is weinig verkleurd. Verkleuring: $\leq 10\%$ per verkeerslichtmast/lantaarn/kast
3	Verantwoording/auditplan De Opdrachtnemer stelt gedurende de werkzaamheden een uitvoeringsdossier op. Dit dossier moet minimaal het volgende bevatten: - Verslaglegging uitvoeringsvergaderingen Opdrachtnemer – Opdrachtgever en vergaderingen/overleggen met derden. - Planning werkzaamheden - Uitgevoerde werkzaamheden - V&G plan en dossier. - Alle communicatie met gebruikers van de openbare ruimte. - Overzicht afhandeling meldingen en klachten gebruikers openbare ruimte. - Verbetervoorstellen. De opdrachtnemer stelt een auditplan op. In dit auditplan moet voor de Opdrachtgever op een onafhankelijke manier inzichtelijk worden gemaakt in hoeverre de beschikbaarheid van de objecten is behaald in de periode voor de betalingstermijn. Hierbij kan men denken aan: - Aantal objecten

	i. Uitval binnen invloedssfeer per locatie (gekoppeld aan waarneming/schouw/meldingen) j. Uitval buiten invloedssfeer per locatie (gekoppeld aan waarneming/schouw/meldingen) k. Beschikbaarheid (OV) l. Beoogde hersteltermijn/gerealiseerde hersteltermijn (VRI)
4	Social Return 2%, zie ook paragraaf 3 van dit PvE en de gunningsvoorwaarde (G-2) in de offerteleidraad

2.1 Plan van Aanpak:

Aan u wordt gevraagd in een Plan van Aanpak (hierna PVA) te beschrijven hoe u de gevraagde prestatie- en onderhoudsopgave gaat invullen. In de PAV moeten de volgende zaken uitvoerig en apart voor OV en VRI beschreven worden:

- Overlegstructuur Opdrachtnemer/Opdrachtgever
- Auditplan
- Afwijkingenbeheer
- Schadeafhandeling incl. afrekenmethodiek en prijsvorming hiervan
- Alle werkzaamheden die opdrachtnemer beoogt om de gevraagde prestatie te leveren

3 Bijzondere uitvoeringsvoorwaarden

3.1 Social Return on Investment

De gemeente Zaanstad heeft als doelstelling dat een investering door de gemeente, naast het 'gewone' rendement ook een concreet maatschappelijk rendement (social return) oplevert. Onder social return wordt verstaan het opnemen van sociale voorwaarden, eisen en wensen in inkoop- en aanbestedingstrajecten, zodat opdrachtnemers een bijdrage leveren aan de uitvoering van het gemeentelijke beleid t.a.v. het bieden van werkgelegenheid aan mensen die in een uitkeringssituatie verkeren.

Deze Social Return verplichting maakt onderdeel uit van de opdracht. Om te controleren of de werkgever zich aan deze contractuele afspraken houdt, mogen persoonsgegevens worden verwerkt. Zaanstad vraagt opdrachtnemers met een contractuele social return verplichting aan te tonen:

- o Wat hun inzet voor social return is geweest.
- o Dat de ingezette werknemers in het kader van social return daadwerkelijk behoren tot een doelgroep zoals opgenomen in het uitvoeringsprotocol.

Voor deze opdracht geldt een Social return verplichting van 2% van het budget conform het bijgevoegde Uitvoeringsprotocol social return Zaanstreek-Waterland.

Indien Opdrachtnemer niet (volledig) voldoet aan het invullen van zijn jaarlijkse social return-verplichting heeft Gemeente Zaanstad van rechtswege een direct opeisbare vordering op Opdrachtnemer ten bedrage van de openstaande SROI-verplichting. De Gemeente Zaanstad zal dit bedrag alsdan verrekenen met de nog aan Opdrachtnemer te betalen facturen, dan wel anderszins invorderen.

3.2 Duurzaamheid

De gemeente Zaanstad heeft ambitieuze doelstellingen op het gebied van duurzaamheid en wil werken aan 100% circulair inkopen. Elk contract moet een bijdrage kunnen leveren aan het behalen van deze doelstellingen en ambitie.

Van de opdrachtnemer wordt een proactieve houding verwacht ten aanzien van duurzaamheid. Dit geldt voor alle producten en diensten, het te leveren assortiment, de logistiek, verpakkingsmaterialen en presentatiematerialen en het productieproces.

Een van de ambities van deze aanbesteding is dan ook een zo circulaire mogelijke inkoop van de aanbestedingsopdracht.

4 BIJLAGEN bij PvE

De volgende bijlagen zijn onderdeel van de uitvraag:

1.	Veiligheids- en gezondheidsplan; kader door Opdrachtgever opdrachtnemer schrijft een uitvoering;
2.	Areaalbestand OV gemeente Zaanstad;
3.	Areaalbestand VRI overzichtskaart gemeente Zaanstad;
4.	Model revisiegegevens (inclusief revisietekening) OV en VRI;
5.	Procedure schadeafhandeling OV en VRI;
6.	Overzicht kritische verkeersregelininstallaties;
7.	Handleiding werken in de Openbare Ruimte Gemeente Zaanstad; (MOOR en WIORZ)
8.	Detailtekening van een objectnummer;
9.	Meetrapport;
10.	Overzicht lichtmasten en toebehoren;
11.	Folder overzetdeur KDK Mastdeckel; (deze of gelijkwaardig toepassen)
12.	Detailtekening Unimast en Drukknopmast VRI;
13.	Zaanstad Handboek BEI;
14.	Procedure kleine vervangingen;
15.	Proces Inspecteren.



gemeente Zaanstad

Stadhuisplein 100, 1506 MZ Zaandam
Postbus 2000, 1500 GA Zaandam

T14 075
antwoord@zaanstad.nl
www.zaanstad.nl