

HOOGHEEMRAADSCHAP  
**DE STICHTSE  
RIJNLANDEN**

## **Programma van Eisen (Bijlage A)**

**GWW Onderhoudswerkzaamheden en reinigingsactiviteiten ten  
behoefte van Zuiver**

Kenmerk TenderNed: 291639  
Referentienummer: DM1725635  
Datum: 08-12-2020

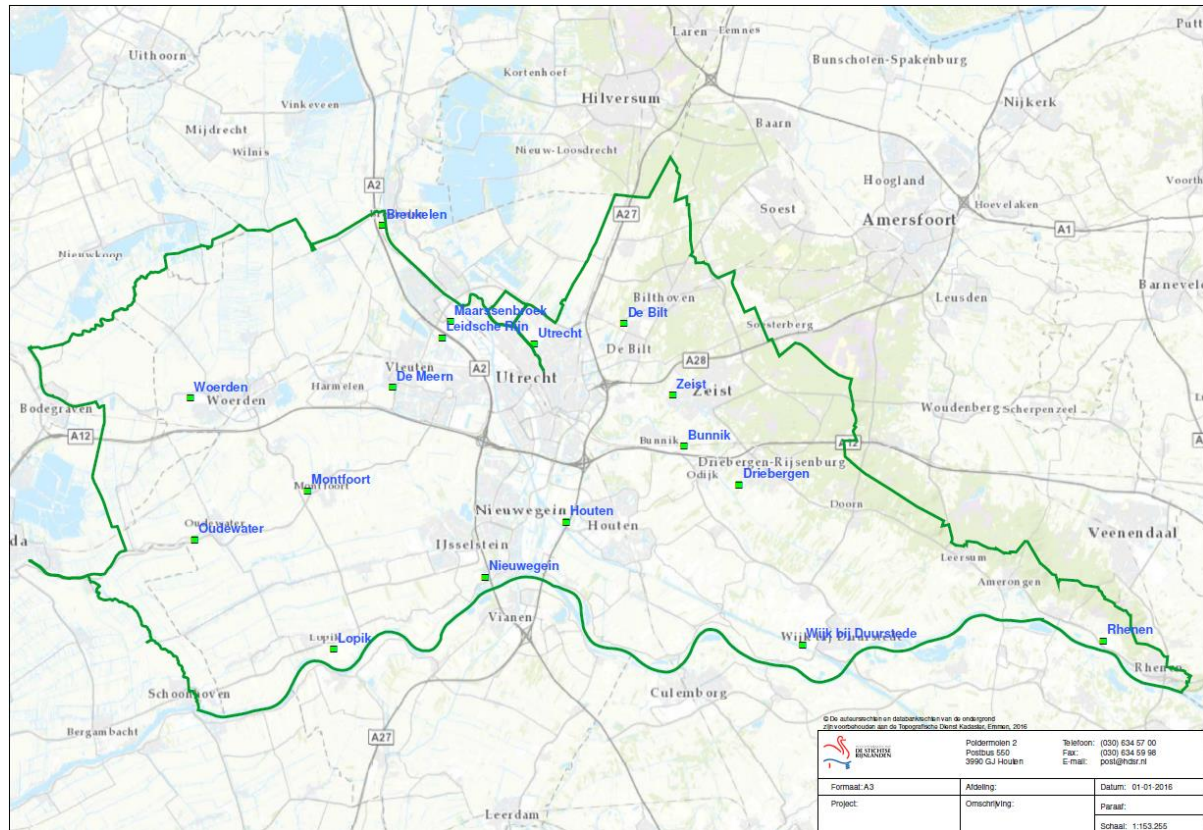
## Inhoud

1. Nadere toelichting .....	3
1.1. Werkgebied .....	3
1.2. Algemene uitgangspunten .....	3
1.2.1. Locaties .....	3
2. Programma van eisen tbv Contractbeheer .....	4
2.1. Eisen met betrekking tot de inschrijver .....	4
2.2. Eisen met betrekking tot overleg en afstemming .....	4
2.3. Eisen met betrekking tot rapportages, documentatie en facturatie .....	5
2.4. Eisen met betrekking tot Veiligheid, Gezondheid en Milieu .....	5
2.5. Eisen met betrekking tot Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en Duurzaamheid .....	6
2.6. Eisen met betrekking tot het personeel .....	6
2.7. Eisen met betrekking tot Social Return .....	7
2.8. Eisen aan equipment .....	7
3. Eisen aan het primair proces .....	8
3.1. Eisen aan reguliere werkzaamheden .....	8
4. Adressenoverzicht diverse RWZI's .....	9

# 1. Nadere toelichting

## 1.1. Werkgebied

Dit hoofdstuk bevat aanvullende informatie om een zo goed mogelijke inschatting te kunnen maken van de omvang en de aard van de werkzaamheden. Onderstaand de kaart van het totale verzorgingsgebied van HDSR.



## 1.2. Algemene uitgangspunten

HDSR heeft de taak iedere dag in haar verzorgingsgebied te zorgen voor veilige dijken, droge voeten en schoon water.

### 1.2.1. Locaties

Werkzaamheden zullen onder andere uitgevoerd worden op de 16 zuiveringslocaties: Nieuwegein, Lopik, De Meern, Montfoort, Oudewater, Woerden, Leidsche Rijn, Breukelen, De Bilt, Zeist, Bunnik, Driebergen, Houten, Rhenen, Wijk bij Duurstede, Utrecht.

Het te onderhouden leidingnetwerk bevindt zich tussen de vele rioolgemalen en de genoemde zuiveringen.

## 2. Programma van eisen t.b.v. Contractbeheer

HDSR verwacht van de Opdrachtnemer waarmee zaken wordt gedaan dat deze partij integer, ethisch en transparant handelt met respect voor mens, omgeving en milieu. De Opdrachtnemer wordt geacht ter zake deskundig en gekwalificeerd te zijn voor de dienstverlening waarop is ingeschreven. HDSR wil echter wel op de hoogte gehouden worden en in control blijven van de wijze waarop de Opdrachtnemer ten behoeve van HDSR handelt en zich namens HDSR manifesteert in het verzorgingsgebied van HDSR.

### 2.1. Eisen met betrekking tot de inschrijver

Doel: HDSR wil zaken doen met een Opdrachtnemer die zich conformeert aan alle eisen uit het programma van eisen en daarmee de verantwoordelijkheid neemt om een deugdelijke dienstverlening te verzorgen.

Tabel A		Eisen met betrekking tot de inschrijver		
A-01	<b>ON</b> verklaart, door in te schrijven op de onderhavige aanbesteding, dat onvoorwaardelijk wordt voldaan aan alle eisen zoals gesteld in de aanbestedingsdocumenten waaronder dit Programma van Eisen.			
A-02	<b>ON</b> is, volgens alle wettelijke richtlijnen, bevoegd voor de uit te voeren werkzaamheden.			
A-03	<b>ON</b> benoemt een vaste contactpersoon/ accountmanager alsmede een vaste vervanger voor de opdracht, aan te stellen tijdens de duur van de Overeenkomst. Deze contactpersoon c.q. de vervanger is tijdens kantooruren telefonisch bereikbaar.			
A-04	<b>ON</b> is ten behoeve van Calamiteiteninzet 24/7 bereikbaar, zie hiervoor eis L-01.			
A-05	<b>ON</b> zorgt in de eerste maand na gunning voor implementatie van zijn plan van aanpak (EMVI-plan), dat toeziet op de wijze van samenwerking en het uitvoeren van de dienstverlening. <b>ON</b> onderneemt alle noodzakelijke activiteiten om op te starten en te borgen en aan te tonen dat aan het plan van aanpak wordt voldaan.			
A-06	De storingsafhandeling wordt door <b>ON</b> uitgevoerd binnen de onderstaande reactie- en hersteltijden (inclusief vervangingstijd).			
	Prioriteit	Reactietijd bevestiging	Reactietijd aanwezig	Totale hersteltijd
	1 (spoed)	Telefonisch: < 10 minuten en vervolgens schriftelijk bevestigen.	1 uur	In overleg met opdrachtgever, afhankelijk van de werkzaamheden
	2 (normaal)	Telefonisch: < 30 minuten en vervolgens schriftelijk bevestigen.	4 uur	
3 (inplannen)	Telefonisch: < 8 uur en vervolgens schriftelijk bevestigen.	2 werkdagen		

### 2.2. Eisen met betrekking tot overleg en afstemming

Doel: HDSR wil periodiek overleg met de Opdrachtnemer om grip te houden op de voortgang van de dienstverlening en de samenwerking.

Tabel B		Eisen met betrekking tot overleg en afstemming
B-01	<b>ON</b> en HDSR houden periodiek een overleg over de voortgang van de dienstverlening. Na start van de Overeenkomst vindt dit overleg maandelijks plaats. Als na enige maanden blijkt dat de dienstverlening conform afspraken en naar tevredenheid van HDSR verloopt, kan de frequentie worden aangepast (naar een lagere frequentie). In dit overleg komen de rapportages uit paragraaf 2.3 van dit PvE aan bod. <b>ON</b> bereidt deze zaken voor.	
B-02	<b>ON</b> dient binnen maximaal vijf werkdagen zorg te dragen voor de verslaglegging van alle overlegvormen.	

B-03	HDSR houdt toezicht op de prestaties en activiteiten van <b>ON</b> door steekproefsgewijze controle van de kwaliteit van de dienstverlening, <b>ON</b> verleent hier alle medewerking aan.
B-04	<p><b>ON</b> en <b>OG</b> conformeren zich aan de werkwijze Prestatiemeting (Bijlage J Aanbestedingsdocument) en doen minimaal 1x per jaar een evaluatie. Tijdens deze overleggen wordt er gekeken naar behaalde scores, maar bijvoorbeeld ook naar eventuele verbeterpunten en de wijze van meten. Tijdens het overleg komen o.a. de volgende onderwerpen aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• evaluatie en beoordeling contractuele afspraken;</li> <li>• gemelde klachten en afhandeling;</li> <li>• klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid, initiatief in communicatie;</li> <li>• stand van zaken kwalitatieve subgunningscriteria (zie hoofdstuk 5 van de leidraad).</li> </ul> <p><b>ON</b> zorgt hierbij voor een actielijst en notulen. <b>ON</b> dient binnen maximaal vijf werkdagen zorg te dragen voor de verslaglegging van alle overlegvormen.</p>

### 2.3. Eisen met betrekking tot rapportages, documentatie en facturatie

Doel: HDSR wil grip houden op de voortgang van de dienstverlening en de samenwerking.

Tabel C	Eisen met betrekking tot rapportages, documentatie en facturatie
C-01	<p>Voor evaluatie van de dienstverlening levert <b>ON</b> per kwartaal een rapportage aan waarin per opdracht minimaal de volgende zaken staan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reactietijd bevestiging</li> <li>• Reactietijd aanwezig</li> <li>• Hersteltijd</li> </ul> <p>Na gunning zal <b>OG</b> samen met <b>ON</b> voor deze rapportage een format opstellen, waarbij uitgangspunt is om te werken met dit opgezette format.</p>
C-02	De facturering vindt plaats op basis van de vastgestelde prijslijst. Eventueel te gebruiken materiaal kan worden gefactureerd op basis van de netto inkoop prijs ex. BTW, plus een opslag van 10% voor handling en overhead.
C-03	De facturatie vindt plaats nadat de werkzaamheden zijn uitgevoerd en na integrale en volledige goedkeuring van de <b>OG</b> . Op de factuur dienen de kosten gespecificeerd te worden met, indien van toepassing, een OBS ref. nr.
C-04	Behandeling en betaling van de factuur vindt plaats conform hetgeen in de overeenkomst is vastgelegd.
C-05	<b>ON</b> verzorgt een registratie in het OBS van <b>OG</b> indien van toepassing.

### 2.4. Eisen met betrekking tot Veiligheid, Gezondheid en Milieu

Doel: HDSR wil samenwerken met een Opdrachtnemer die handelt in het belang van de veiligheid, gezondheid en het milieu van zijn personeel, de medewerkers van HDSR en de omgeving waarin de werkzaamheden worden uitgevoerd.

Tabel D	Eisen met betrekking tot Veiligheid, Gezondheid en Milieu
D-01	<b>ON</b> houdt zich bij de voorbereiding en de uitvoering van zijn werkzaamheden aan alle van toepassing zijnde wet- en regelgeving, (onderhouds)voorschriften, normen en richtlijnen. Dit geldt onder andere voor de Arbowet- en regelgeving en de Wet milieubeheer en bijbehorende regelgeving.
D-02	<b>ON</b> is bekend met het KAM-beleid (Kwaliteit, Arbo en Milieu) van HDSR zoals omschreven in bijlage K-Veiligheidsvoorschriften en procedures contractors ZUIVER 2018 en verklaart zich daarmee akkoord en daarnaar te handelen in aansluiting op de van toepassing zijnde wet- en regelgeving.

D-03	Daarnaast verklaart <b>ON</b> dat hij op het moment van opdrachtverstrekking zijn aangewezen personeel op de hoogte zal stellen van deze regels en deze onverkort zal toepassen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden. Als aanvulling op de geldende wet- en regelgeving zijn hier ook de arbo-catalogi van de waterschappen van toepassing.
D-04	Bij (bijna) ongevallen stelt <b>ON</b> HDSR hiervan onmiddellijk telefonisch én schriftelijk (digitaal) op de hoogte conform richtlijnen uit de eerdergenoemde beleidsnotitie KAM-beleid.
D-05	<b>ON</b> accepteert het feit dat HDSR gemachtigd is de werkzaamheden stil te leggen dan wel op te schorten indien naar het oordeel van HDSR door <b>ON</b> geen of onjuist gevolg wordt gegeven aan de veiligheidsrichtlijnen c.a., de bepalingen uit het KAM-beleid.

## 2.5. Eisen met betrekking tot Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en Duurzaamheid

Doel: HDSR wil samenwerken met een Opdrachtnemer die Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en Duurzaamheid als integraal onderdeel beschouwt van zijn bedrijfsvoering.

Tabel E	Eisen met betrekking tot Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen en Duurzaamheid
E-01	Al het materieel dat <b>ON</b> voor de uitvoering van de dienstverlening inzet, dient minimaal te voldoen aan de Europese emissiestandaard 5 (Euro V). Indien invulling is gegeven aan het EMVI-criterium 'overige duurzaamheidsaspecten' dan dient de dienstverlening aantoonbaar daaraan te voldoen.
E-02	<b>ON</b> zal waar mogelijk HDSR informeren over verbeteringen in de verschillende activiteiten tegen de achtergrond van MVO en duurzaamheid in het kader van deze opdracht en doet hiertoe ter zake doende voorstellen.

## 2.6. Eisen met betrekking tot het personeel

Doel: HDSR verlangt van Opdrachtnemer dat deze bekwaam en bevoegd personeel inzet voor de overeengekomen werkzaamheden.

Tabel F	Eisen met betrekking tot het personeel
F-01	<b>ON</b> ziet er op toe en verklaart dat uitsluitend gekwalificeerd personeel wordt ingezet dat over de juiste competenties, de juiste kennis en vaardigheden, alsmede de juiste ervaring beschikt om de werkzaamheden kwalitatief goed en binnen aanvaardbare tijdsbesteding uit te voeren. Hierop kan HDSR controleren.
F-02	Alle communicatie dient in het Nederlands te geschieden. De medewerkers van <b>ON</b> die op de locaties van HDSR worden ingezet, dienen minimaal de Nederlandse taal te spreken en te begrijpen.
F-03	Medewerkers zijn representatief gekleed en de werkkleding voldoet aan de geldende regelgeving omtrent ARBO en Veiligheid.
F-04	Het personeel van <b>ON</b> dient zich, alvorens de terreinen van HDSR te betreden/ verlaten, altijd te melden bij de medewerker, indien deze aanwezig is, van de betreffende locatie. Bij afwezigheid dient het personeel van <b>ON</b> zich telefonisch te melden bij de (aangewezen) contactpersoon van HDSR.
F-05	Medewerkers van <b>ON</b> hebben een signalerings- en meldingsplicht ten aanzien van storingen of andere geconstateerde belemmeringen voor de dienstverlening van HDSR. <b>ON</b> dient HDSR hiervan onverwijld en direct in kennis te stellen.
F-06	Alle in te zetten medewerkers van <b>ON</b> hebben een certificaat basis veiligheid (VCA). Leidinggevend personeel dient in het bezit te zijn van een VCA-VOL certificaat.
F-07	Bij het werken in besloten ruimten moet minimaal 1 van de medewerkers meetbevoegd (H <sub>2</sub> S) zijn en beschikken over een gekalibreerd en goedgekeurd meetinstrument

F-08	Personeel van Opdrachtnemer dient bij calamiteiten veiligheidskleding te dragen.
------	--

## 2.7. Eisen met betrekking tot Social Return

Doel: HDSR verlangt van zijn Opdrachtnemer dat deze zich inspant om mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt te ondersteunen in het hun arbeidsparticipatie.

Tabel G	Eisen met betrekking tot Social Return
G-01	<b>ON</b> verklaart bekend te zijn met de systematiek inzake Social Return zoals beschreven in bijlage I.
G-02	<b>ON</b> dient aantoonbaar minimaal 5% van het arbeidsdeel van het betreffende perceel (gedurende de looptijd van de overeenkomst) te besteden aan Social Return On Investment. Bij gunning wordt invulling aan SROI geconcretiseerd. Bij gunning wordt i.s.m. HDSR de invulling van SROI met <b>ON</b> besproken. Het arbeidsdeel is vastgesteld op 25% van de opdrachtwaarde.
G-03	<b>ON</b> rapporteert eenmaal per jaar inzake de invulling van de verplichting ten aanzien van Social Return en wel aan het einde van elk contractjaar.

## 2.8. Eisen aan equipment

Doel: HDSR verlangt van zijn Opdrachtnemer dat deze voertuigen inzet die voldoen aan wet- en regelgeving, geschikt zijn om de werkzaamheden mee uit te voeren, rekening houdend met milieu, duurzaamheid, efficiency en effectiviteit.

Tabel H	Eisen aan equipment
H-01	De Opdrachtnemer beschikt voor de uitvoering van de dienstverlening (reguliere werkzaamheden) over voldoende capaciteit aan materieel voor het uitvoeren van de dienstverlening.
H-02	Het voor de dienstverlening in te zetten materieel voldoet aan vigerende (technische) wettelijke eisen die hiervoor van kracht zijn.

### 3. Eisen aan het primair proces

De Opdrachtnemer wordt geacht ter zake deskundig en gekwalificeerd te zijn voor de dienstverlening waarop is ingeschreven.

#### 3.1. Eisen aan reguliere werkzaamheden

Doel: De opdrachtnemer confirmeert zich aan alle eisen uit het programma van eisen en neemt daarmee de verantwoordelijkheid op zich om een deugdelijke en efficiënte dienstverlening te verzorgen.

Tabel I	Eisen
I-01	<b>ON</b> zorgt voor het periodiek reinigen rioolgemalen (zgn gemalenronde)
I-02	<b>ON</b> zorgt voor het leegzetten van Tanks en reinigt deze voordat onderhoud en/of inspectie kan plaatsvinden door Derden.
I-03	<b>ON</b> verzorgt reparaties aan lekke en/of verstopte persleidingen
I-04	<b>ON</b> voert op verzoek Grondwerk uit (indien dit aanpalend aan of tgv overige primaire werkzaamheden nodig is)
I-05	<b>ON</b> verzorgt het Opzoeken en inmeten van leidingen en onderhoud aan ontluchters
I-06	<b>ON</b> verzorgt Kleinschalig onderhoud aan bestrating, hekwerken en schoeiingen (aanpalend aan of tgv primaire werkzaamheden)
I-07	Voor het aannemen van calamiteiten opvolging, stelt <b>ON</b> een meldpunt beschikbaar voor het oproepen van inzet voor assisteren bij calamiteiten. Het meldpunt is 24 uur per dag 7 dagen per week (inclusief feestdagen) bereikbaar en beschikbaar via een eigen telefoonnummer en een 2 <sup>e</sup> (reserve) telefoonnummer
I-08	<b>ON</b> verzorgt het plaatsen en assisteren bij noodbemaling en andere tijdelijke voorzieningen tijdens een calamiteit. <b>ON</b> dient zelf het benodigd materieel mee te nemen naar de locatie
I-09	Wanneer er een calamiteit optreedt dient <b>ON</b> binnen 1 uur aanwezig te zijn op de betreffende locatie. Bij calamiteiten dienen tevens de rij- en rusttijden in acht genomen te worden.
I-10	Voor de afwikkeling van calamiteiten inzet verzorgt <b>ON</b> een aparte factuur, na goedkeuring van de inzet door HDSR.
I-11	<b>ON</b> zorgt ervoor dat calamiteiten inzet herleidbaar is opgenomen in de rapportages

## 4. Adressenoverzicht diverse RWZI's

Nr.	Locatie RWZI	Telefoonnr.	Adres	Postcode	Plaats
610	Nieuwegein	030-6061094	Het Klaphek 1	3402RZ	IJsselstein
620	Lopik	0348-561307	Zuiderparklaan 2	3411ML	Lopik
630	De Meern	030-6661662	Zandweg 218	3454HE	De Meern
640	Montfoort	0348-471991	Oeverweg 7	3417XK	Montfoort
650	Oudewater	0348-561077	Goudsestraatweg 76	3421GK	Oudewater
660	Woerden	0348-417388	Barwoutsewaard 53	3449HJ	Woerden
710	Utrecht	030-2616424	Brailledreef 2	3562LA	Utrecht
720	Leidsche Rijn	030-2416064	Proostwetering 60	3543AH	Utrecht
730	Breukelen	0346-261940	Keulschevaart 6	3621MX	Breukelen
740	De Bilt	030-2200958	Groenekanseweg 189	3737AE	Groenekan
810	Zeist	030-6956648	Kwikstaartlaan 3	3704GS	Zeist
820	Bunnik	030-6562457	Rumpsterweg 10	3981AK	Bunnik
830	Driebergen	0343-539615	Rijzenburgselaan 133	3972 EH	Driebergen
840	Houten	030-6373648	De Staart 5	3992LK	Houten
850	Rhenen	0317-620063	Remmerden 29 (27)	3911TZ	Rhenen
860	Wijk bij Duurstede	0343-572239	Molenvliet 21	3961MT	Wijk bij Duurstede