

4.2.1 Eisen ten aanzien van het personeel

Leverancier voldoet aan de onderstaande eisen ten aanzien van personeel:

Nr.	Eis t.a.v. het personeel	Akkoord Ja-Nee
P-1	Voor elke verhuizing wordt door Leverancier een (meewerkend) Voorman ingezet. De (meewerkend) Voorman en eventuele overige contactpersonen beheersen de Nederlandse taal	
P-2	De in te zetten Voorman is gedurende de gehele Nadere Opdracht telefonisch bereikbaar. De telefoonnummers worden aan Opdrachtgever voorafgaand aan de Nadere Opdracht bekend gemaakt.	
P-3	Leverancier garandeert dat bij elke Nadere Opdracht een ervaren Voorman ter beschikking wordt gesteld.	
P-4	Alle in te zetten medewerkers zijn in het bezit van het vakdiploma 'Erkende Verhuizers' of gelijkwaardig diploma.	
P-5	Alle in te zetten medewerkers beschikken over een geldige verklaring omtrent gedrag voor natuurlijke personen (VOG-NP) die is afgegeven gedurende de diensttijd bij het bedrijf en is gebaseerd op de functie van de betreffende medewerker.	
P-6	Leverancier is in bezit van een geldig EPV branchekeurmerk of gelijkwaardig.	
P-7	De verhuismedewerkers zijn tijdens de uitvoering van hun werkzaamheden gekleed in representatieve en herkenbare werkkleding, voorzien van een bedrijfslogo.	
P-8	Op verzoek van Opdrachtgever verstrekt Leverancier te allen tijde kopieën van geldige identiteitspapieren van de in te zetten verhuismedewerkers.	
P-9	Leverancier draagt zorg voor adequate vervanging in geval van uitval van personeel.	
P-10	Opdrachtgever heeft, indien een medewerker van Leverancier niet geschikt blijkt te zijn, het recht om de medewerker per direct te weigeren. Leverancier treft in een dergelijk geval direct maatregelen zodat het project niet vertraagt.	
P-11	Alle in te zetten medewerkers conformeren zich door ondertekening aan de huisregels van Opdrachtgever.	

4.2.2 Eisen ten aanzien van de uitvoering

Bij de uitvoering van de Opdracht zal Leverancier zich moeten houden aan de aan onderstaande eisen, betreffende het proces.

Nr.	Eisen t.a.v. de uitvoering	Akkoord Ja-Nee
U-1	Leverancier voert de werkzaamheden altijd in overleg uit met de vertegenwoordiger(s) van Opdrachtgever.	
U-2	Leverancier draagt zorg voor het aanvragen en verkrijgen van benodigde vergunningen, ontheffing en dergelijke van welke aard dan ook.	
U-3	Leverancier draagt zorg voor het beschermen van wanden, liften, vloeren en dergelijke ter voorkoming van schade. Er mogen alleen hekwagens en andere vervoersmiddelen gebruikt worden met rubberen wielen ter bescherming van het parket.	
U-4	Leverancier draagt zorg voor het afvoeren van alle beschermingsmaterialen.	

U-5	Leverancier voert de werkzaamheden uit conform de wettelijk (veiligheids) voorschriften, zoals genoemd in de Arbo-wet en de overige regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden.	
U-6	Leverancier is in staat en bereid om zeven dagen per week (indien nodig) verhuisdiensten uit te voeren.	
U-7	De traceerbaarheid, identificatie en inventarisatie van de opgeslagen goederen is gewaarborgd	
U-8	De (tijdelijke) opslagruimte is verwarmd, wind- en waterdicht en afdoende beveiligd	
U-9	Leverancier levert binnen 4 uur na melding van Opdrachtgever nazorg op de uitgevoerde dienstverlening.	
U-10	Bij calamiteiten of spoedopdrachten is Leverancier binnen 4 uur na melding van Opdrachtgever op de aangegeven locatie aanwezig en stelt hulpmiddelen en materialen beschikbaar.	
U-11	De vloerkleden van de Statenzaal, Wilhelmina van Pruisenzaal en Lodewijk Napoleonzaal worden opgerold en beschermd verpakt vervoerd.	

4.2.3 Eisen ten aanzien van rapportage / communicatie

Bij de uitvoering van de Opdracht zal Leverancier zich moeten houden aan de onderstaande eisen, betreffende de rapportage/ communicatie.

Nr.	Eisen t.a.v. rapportage en communicatie	Akkoord Ja-Nee
R-1	Minimaal één keer per jaar vindt op verzoek van Opdrachtgever een evaluatie plaats waarin de contractuele zaken worden besproken.	
R-2	De verslaglegging van elk (contract) evaluatiegesprek wordt verzorgd door Leverancier en wordt binnen vijf werkdagen digitaal ter beschikking gesteld aan de Opdrachtgever .	
R-4	Leverancier is bereid en in staat om op verzoek van Opdrachtgever (digitaal) inzicht te verschaffen over producten in (tijdelijke) opslag, zoals benoemd bij U7.	

4.2.4 Eisen ten aanzien van de commercie

Bij de uitvoering van de Opdracht zal Leverancier zich moeten houden aan de aan onderstaande eisen, betreffende de commercie.

Nr.	Eisen t.a.v. commercie	Akkoord Ja-Nee
C-1	Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in Euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief BTW.	
C-2	Van iedere Nadere Opdracht krijgt de Opdrachtgever vooraf een kostenspecificatie en opgave van de duur van de uitvoering en startmoment van de uitvoering. Het startmoment vindt in overleg plaats.	
C-3	Kostprijzen zijn vast gedurende 1 ^{ste} contractjaar. Daarna kunnen de prijzen bij het behalen van de KPI's maximaal één keer per jaar worden verhoogd conform de CBS-index: CAO-lonen, contractuele loonkosten en arbeidsduur (2010=100); bedrijfstak Zakelijke dienstverlening, Cao-lonen per uur inclusief bijzondere beloningen https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/82838ned/table?fromstatweb	
C-4	Annuleringen tot 24 uur voor aanvang zijn kosteloos.	
C-5	Leverancier levert kosteloos en toereikende hoeveelheid verpakkingsmateriaal (m.u.v. verhuisdozen)	
C-6	Alle genoemde prijzen zijn integrale prijzen. Dat wil zeggen inclusief	

	schouwing op locatie(s), reiskosten, het opstellen van offertes, het opleveren van (management) informatie, aan- en afrijdkosten, kosten voor het gebruik, aanleveren en afvoeren van alle materialen/materieel en overige kosten	
--	---	--

4.2.5 Eisen ten aanzien van duurzaamheid

Bij de uitvoering van de Opdracht zal Leverancier zich moeten houden aan de aan onderstaande eisen, betreffende duurzaamheid.

Nr.	Eisen t.a.v. duurzaamheid	Akkoord Ja-Nee
D-1	De uitlaatemissies per in te zetten voertuig zijn minimaal: - Zware voertuigen voldoen aan de Euro-V norm (of hoger); - Lichte voertuigen voldoen aan de Euro-6 norm (of hoger).	
D-2	Jaarlijks ontvangt Opdrachtgever een opgave van de in te zetten voertuigen. Deze moeten ten minste gelijk of schoner zijn dan opgegeven bij gunning.	

4.2.6 Kritieke prestatie-indicatoren (KPI's)

Voor het evalueren van de prestaties en resultaten gelden de volgende KPI's

Nr.	Kritieke prestatie-indicatoren	Akkoord Ja-Nee
KPI-1	Personeel: • Per opdracht overleggen vakdiploma erkende verhuizers, • Eens per jaar EPV branche keurmerk • Geen klachten gedrag en voorkomen uitvoerend personeel -	
KPI-2	Uitvoering: • 4 responstijd 4 uur	
KPI 3	Commercie • Tijdig en compleet aanleveren nadere offertes	
KPI 4	Rapportage: • Tijdige verslaglegging	
KPI 5	Duurzaamheid: • Jaarlijkse opgave uitlaatemissies en brandstofgebruik gelijk of schoner dan opgegeven bij gunning.	

Voor bovenstaande KPI's geldt:

- Jaarlijkse rapportages: 100% score, waar dat niet is: herstel binnen 2 maanden en anders plan van aanpak hoe volgende keer wel hersteld is. 2^e keer kan reden voor opzegging zijn.
- Per opdracht en responstijden: 95% tijdige levering
- Klachten: per keer rapporteren wat er aan gedaan is, 3x klacht over personeel kan reden tot ontbinding zijn.

Bij goed presteren en behalen KPI's kan er geïndexeerd en/of verlengd worden.