



**Gemeente  
Haarlem**



**Gemeente  
Zandvoort**

# **Dagelijks Beheer Contract**

## **Vraagspecificatie Processen**

21 juni 2022

<b>Revisiedatum:</b>	<b>Doorgevoerde wijzigingen:</b>
30-05-2020	Opmerkingen interne toetsing verwerkt en document definitief gemaakt.
21-06-2022	Procesblad toegevoegd. Betreft procesblad HP 3.9: Melding oneigenlijk gebruik openbare ruimte.

# Inhoudsopgave

<b>1.</b>	<b>Toelichting op de Procesbladen</b>	<b>5</b>
1.1	Algemeen	5
1.2	Vraagspecificatie proces	5
1.3	Opbouw van een procesblad	6
<b>2.</b>	<b>Procesbladen</b>	<b>7</b>
2.1	HP 1.1: Kwaliteitsborging	7
2.2	HP 1.2: Rapportage	12
2.3	HP 1.3: Facturering	14
2.4	HP 1.4: Advisering	16
2.5	HP 1.5: Contractbeheersing	18
2.6	HP 1.6: Afwijkingenbeheer	20
2.7	HP 1.7: Overlegstructuur	22
2.8	HP 1.8: Samenwerkingsmonitor	24
2.9	HP 2.1: Nulsituatie	26
2.10	HP 2.2: Transitieperioden	28
2.11	HP 2.3: Vergunningen, ontheffingen	31
2.12	HP 2.4: Social Return on Investment (SROI)	32
2.13	HP 2.5: Wijzigingen	33
2.14	HP 2.6: Vastleggen mutaties	35
2.15	HP 2.7: Inspecties	37
2.16	HP 2.8: Duurzaamheid	39
2.17	HP 3.1: Meldingen	41
2.18	HP 3.2: Klachten over Opdrachtnemer	45
2.19	HP 3.3: Bereikbaarheid Openbare ruimte (excl. Waterwegen)	46
2.20	HP 3.4: Bereikbaarheid Waterwegen	49
2.21	HP 3.5: Schades aan Openbare ruimte door derden	55
2.22	HP 3.6: Schades door Opdrachtnemer	57
2.23	HP 3.7: Evenementen	59
2.24	HP 3.8: Omgevingsbewustzijn	61
2.25	HP 3.9: Melding oneigenlijk gebruik openbare ruimte	63
2.26	HP 4.1: Communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer	64

2.27	HP 4.2: Communicatie gebruikers Openbare ruimte	67
2.28	HP 4.3: Afstemming tussen Opdrachtnemer en Nevenopdrachtnemers	73
2.29	HP 5.1: Vrijgekomen materialen	75
2.30	HP 5.2: Voorraadbeheer en inkoop	78

# 1. Toelichting op de Procesbladen

## 1.1 Algemeen

Dit document “Vraagspecificatie Processen” maakt integraal onderdeel uit van de Overeenkomst van de gemeente inzake uitbesteding van Resultaatgericht Dagelijks Beheer en Onderhoud Openbare ruimte.

Dit document bestaat uit twee delen:

1. Toelichting op de procesbladen
2. Procesbladen; kwalitatieve uitwerking van de diensten en bijbehorende resultaten (producten) die procesmatig tot stand komen en geleverd worden.

Het Domein wordt gebiedsgericht beheerd binnen de gemeente Haarlem en, indien van toepassing binnen het desbetreffende DBC, binnen de gemeente Zandvoort. Er zijn zes Gebieden binnen het DBC te onderscheiden in de gemeente Haarlem, te weten:

Gemeente Haarlem<sup>1</sup>

- Centrum
- Noord
- Oost en Waarderpolder
- Zuid-West
- Schalkwijk
- Het Spaarne.

Gemeente Zandvoort (indien van toepassing), verder geen nadere onderverdeling in Gebieden.

Ieder Gebied is te typeren en heeft zijn eigen kenmerken en bebouwingssoorten.

## 1.2 Vraagspecificatie proces

Deze vraagspecificatie beschrijft welke processen van toepassing zijn op uitvoering van de Werkzaamheden en welke proceseisen opgenomen dienen te worden in het project specifieke kwaliteitsmanagementsysteem van de Opdrachtnemer. Dit is uitgeschreven in diverse “Procesbladen”.

Daar waar de Opdrachtgever geen proceseisen heeft beschreven, dient de Opdrachtnemer op basis van inzicht, kennis en kunde zelf te bepalen hoe de resultaten zoals beschreven in de Vraagspecificatie “Resultaten” bereikt worden.

Bepaalde werkzaamheden acht de Opdrachtgever echter zodanig van belang voor de realisatie van het onderhoud, het werk of voor eigen activiteiten, dat de Opdrachtgever aan die werkzaamheden eisen heeft gesteld. De procesbladen zijn ingedeeld naar een aantal samenhangende hoofdprocessen, herkenbaar in de verschillende hoofdstukken. Per proces, vastgelegd in een zogenaamd procesblad (of onderliggende processen), zijn doelstellingen, proces- en product eisen en Prestatie indicatoren (PI) geformuleerd.

<sup>1</sup> De ruimtelijke afbakening van de gebieden in de gemeente Haarlem is inzichtelijk via:

<https://kaart.haarlem.nl/app/map/57?zoom=8&center=102878,487284&layerIds=7379446609437,2023047965861,7261104130457,8335570923448,8101568730459,7470080208656,1096776098653,9140600591287>

De doelstelling wordt nader toegelicht en voorzien van processtappen, onderliggende eisen en werkzaamheden van de Opdrachtnemer. Hiermee heeft de Opdrachtgever niet beoogd het volledige proces in te vullen. De Opdrachtnemer kan niet volstaan met slechts invulling te geven aan de gestelde onderliggende eisen, maar wordt ook gevraagd verder te denken en kritisch te zijn en te blijven op het resultaat en op de stappen die daarvoor genomen worden.

### 1.3 Opbouw van een procesblad

#### Doelstelling proces

Beschrijving van het na te streven doel voor de gemeente.

#### Proceseisen

Dit is de procesbeschrijving met de eisen die daaraan gesteld worden om aan de doelstelling te voldoen. Bijvoorbeeld wordt bij communicatie aangegeven welke stappen daarin te onderscheiden zijn en hoe en op welke wijze communicatie met burgers dient plaats te vinden.

#### Producteisen

Een producteis is een meetbare eis die gesteld wordt waaruit blijkt dat de prestatie (volledig) geleverd is. Dit is bijvoorbeeld de opsomming van de rapportage die levert moeten worden.

#### Product en prestatie-indicatoren (PI)

Indicatoren die bepalen of de Opdrachtnemer een bepaalde prestatie heeft geleverd en deze inhoudelijk kunnen beoordelen of conform de afspraken is gehandeld.

#### Van toepassing zijnde documenten

Bij elk proces zijn een aantal documenten van toepassing die bij het leveren van de prestatie van toepassing zijn. Een voorbeeld hiervan is het Kwaliteitsborgingsplan van de Opdrachtnemer, maar ook het vigerende beheerplan van de gemeente Haarlem.

<b>Doelstelling</b>	
<b>Proceseisen</b>	
<b>Producteisen</b>	
<b>Producten en Prestatie Indicatoren (PI)</b>	
<b>Omschrijving Product</b>	<b>PI</b>

Figuur 1: Voorbeeld format procesblad

## 2. Procesbladen

### 2.1 HP 1.1: Kwaliteitsborging

#### Doelstelling

De Opdrachtnemer dient te beschikken over een kwaliteitsmanagementsysteem en dit te onderhouden zodat aan de volgende doelstelling wordt voldaan:

- waarborgen dat de geëiste product- en proceskwaliteit op beheerste, expliciete en transparante wijze wordt geleverd, zodat aan de doelstellingen van Opdrachtgever zoals beschreven in het DBC wordt voldaan;
- het beheren en beheersen van afwijkingen op het DBC;
- meten, analyseren en verbeteren van geleverde product- en proceskwaliteit.

#### Proceseisen

De Opdrachtnemer (ook in geval van een combinatie) dient gedurende de looptijd van het DBC te beschikken over een kwaliteitssysteemcertificaat op basis van de vigerende versie van de norm NEN-EN-ISO 9001.

#### Werkprocessen

Als onderdeel van het Kwaliteitsmanagementsysteem voert de Opdrachtnemer op systeem- en procesniveau de volgende Werkzaamheden uit:

- Verificatie en validatie

De Opdrachtnemer dient een verificatie- en validatieproces op te zetten. Hiermee bepaalt de Opdrachtnemer:

- of een proces, product of Werkzaamheden voldoet aan de eisen in het DBC en de gevraagde kwaliteit wordt geleverd (=verificatie);
- of een proces, product of Werkzaamheden voldoet aan de behoefte van de klant en de doelen en missie van de geest van het contract (=validatie).

De Opdrachtnemer stelt verificatierapporten en validatierapporten op.

- Validatie in relatie tot verbeteren van processen

De Opdrachtnemer dient een uitgebreid validatie-proces op te zetten, en een optimalisatie van zijn processen en de uit te voeren Werkzaamheden te bewerkstelligen, zodat het vastgestelde kwaliteitsniveau in het Areaal met zo weinig mogelijk inzet van middelen wordt gehaald. Dit betekent dat de Opdrachtnemer moet toetsen en afwegen of uit te voeren werkzaamheden een toegevoegde waarde hebben voor de onderhoudstoestand van het areaal hebben. Als deze toegevoegde waarde er niet of onvoldoende is, dient de Opdrachtnemer een wijzigingsvoorstel in te dienen conform de eisen zoals beschreven in HP-2.6.

- Bewaken en keuren

- De Opdrachtnemer dient zijn proces- en productkwaliteit te bewaken, zodat gewaarborgd wordt dat op beheerste en herleidbare wijze aan de eisen in het DBC wordt voldaan.
- De Opdrachtnemer dient keuringen en toetsen op het Areaal uit te voeren, en de resultaten hiervan vast te leggen om aan te tonen dat aan de eisen is voldaan. Dit gebeurt door middel van een digitale opname waarbij gebruik gemaakt wordt van een ruimtelijke objecten database. Per (sub)domein kan

de kwaliteit in daarvoor bestemde attribuutvelden, met bijbehorende waarden, worden vastgelegd. De resultaten zijn vervolgens, op basis van de informatiebehoefte, real time zichtbaar te maken in dashboards als ondersteuning van de sturing en monitoring

- Ten behoeve van het uitvoeren van keuringen dient de Opdrachtnemer een Monitoringsplan op te stellen en deze na te leven. Dit Monitoringsplan wordt beschouwd als het keuringsplan Onderhoudswerkzaamheden in de zin van §21 UAV-GC en is een deelplan van het Kwaliteitsborgingsplan.
- Identificeren, registreren en afhandelen van afwijkingen, conform HP-1.6 “Afwijkingenbeheer”;
- Rapporteren, conform HP-1.2 “Rapportage”.

Bovenstaande Werkzaamheden dienen inhoudelijk uitgewerkt en vastgelegd te worden in het door de Opdrachtnemer op te stellen Kwaliteitsborgingsplan.

Als onderdeel van het Kwaliteitsmanagementsysteem stelt de Opdrachtnemer een Kwaliteits-borgingsplan op. Dit plan bevat diverse deelplannen.

Als deelplannen van het Kwaliteitsborgingsplan worden de volgende plannen door de Opdrachtnemer opgesteld en actueel gehouden:

- a. Operationeel uitvoeringsplan
- b. Keuringsplan
- c. Meerjarenplanning voor Inspecties
- d. Plan Realisatie Duurzaamheid (zie HP-2.10)
- e. V&G-plan

De Opdrachtnemer dient zelfstandig gegevens die noodzakelijk zijn voor het opstellen van het Operationeel uitvoeringsplan en Meerjarenplanning voor Inspecties te verzamelen (haalplicht) bij de Gebiedsregisseur en Tactisch beheerder (voor de meerjaren groot onderhoudsplanning) en, indien relevant, bij de beheerder beweegbare bruggen.

## Producteisen

### Kwaliteitsborgingsplan

Het **Kwaliteitsborgingsplan** wordt beschouwd als een kwaliteitsplan in de zin van §19-2 UAV-GC 2005. De Opdrachtnemer stelt dit plan op in de transitieperiode en dient dit plan de gehele contractperiode actueel te houden. Het actualiseren van inhoudelijk tekst, bijlagen of deelplannen van het Kwaliteitsborgingsplan moet worden opgevat als actualisatie van het Kwaliteitsborgingsplan zelf.

Het Kwaliteitsborgingsplan is een planmatige beschrijving van de wijze waarop de Opdrachtnemer aan de eisen in het DBC gaat voldoen. In het plan beschrijft de Opdrachtnemer in ieder geval:

- hoe de doelstellingen en uitgangspunten in Vraagspecificatie Algemeen operationeel worden gemaakt en welke Werkzaamheden worden voorzien zodat wordt voldaan aan de eisen in het DBC;
- zijn visie op risicomangement en de wijze waarop de Opdrachtnemer de te verwachten risico's met betrekking tot beheer en onderhoud inzichtelijk krijgt, beperkt en beheerst;
- zijn visie op omgevingsmanagement en de wijze waarop dat wordt ingebed in de organisatie van de Opdrachtnemer. In deze paragraaf dient HP-3.7 “Omgevingsbewustzijn” en HP-4.2 “Communicatie gebruikers openbare ruimte specifiek te worden uitgewerkt, zodat communicatie met de omgeving een prominente positie in de kwaliteitsborging krijgt.
- de globale planning van de Werkzaamheden, inclusief proces- en organisatiegerichte activiteiten.

- de projectorganisatie inclusief organisatieschema, waarin ten minste de leidinggevende en/of sleutelfuncties zijn weergegeven met hun taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden inclusief contactinformatie zoals telefoonnummers en emailadressen. Tevens dient aangegeven te zijn welke functionaris van Opdrachtnemer afstemt met welke functionaris van Opdrachtgever. Hierbij is het wat betreft Opdrachtgever van belang dat er sprake is van een eenduidige, efficiënte en effectieve samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Dit dient eventueel aangevuld te zijn met concrete samenwerkingsafspraken;
- jaarlijks opleidingsplan, met daarin onder meer een beschrijving van nog te behalen certificeringen, opleidingen en te houden toolbox-meetings;
- meerjaren inspectie planning voor Inspecties;
- afhandeling van meldingen en schades;
- afvalstromen en voorraadbeheer;
- verwijzing naar de deelplannen.

### **Operationeel uitvoeringsplan**

- Het **Operationeel uitvoeringsplan** is een jaar-specifieke uitwerking van het Kwaliteitsborgingsplan waarin de Opdrachtnemer in ieder geval de volgende onderwerpen nader uitwerkt en naleeft:
  - hoe hij in dat jaar aan zijn verplichtingen gaat voldoen;
  - hoe, wanneer en waar in de stad gewerkt wordt;
  - hoe en wanneer
  - opstellen deelplan “planningen”, waarin de volgende planningen zijn opgenomen:
    - een globale jaarplanning van de werkzaamheden integraal op stadsniveau. Deze planning dient:
      - een reële inschatting te geven van de doorlooptijden van uit te voeren Werkzaamheden;
      - alle data en mijlpalen te bevatten;
      - conform een balkenschema (Gantt Chart) te zijn opgezet en in origineel bestandsformaat en pdf voor de Opdrachtgever beschikbaar te zijn;
      - Indien van toepassing, de relevante vergunningsprocedures of uit te voeren onderzoeken weer te geven.
    - detailplanningen. Een detailplanning dient:
      - de uit te voeren Werkzaamheden inzichtelijk te maken;
      - de data voor ter Acceptatie of ter toetsing voor te leggen Documenten te bevatten;
      - doorlooptijden te bevatten;
      - de onderlinge samenhang van Werkzaamheden aan te geven;
      - voorzien te zijn van een actuele standlijn en de data te bevatten waaruit de voortgang van de Werkzaamheden is af te leiden. De planning moet aangeven welke Werkzaamheden uitgevoerd hadden moeten worden en welke Werkzaamheden de Opdrachtnemer daadwerkelijk heeft uitgevoerd.
  - hoe de Opdrachtnemer in de gemeente communiceert met de Gebruikers en andere belanghebbenden. Dit wordt vastgelegd in het Communicatieplan en de Communicatiekalender zoals aangegeven in HP-4.1. Het Communicatieplan is een deelplan van het Operationeel uitvoeringsplan;
  - hoe op basis van het Monitoringsplan, het daadwerkelijke monitoren en de uitgevoerde en nog uit te voeren keuringen dat jaar de Werkzaamheden worden ingepland.

Het Operationeel uitvoeringsplan is een jaarplan en wordt jaarlijks opnieuw opgesteld en als deelplan van het Kwaliteitsborgingsplan ter acceptatie aan de Opdrachtgever voorgelegd.

Op het moment dat onderhavige overeenkomst afloopt zal Opdrachtnemer ondersteunende werkzaamheden leveren voor het door de nieuwe contractpartner op te stellen Operationeel uitvoeringsplan. Deze verplichting is bewust opgenomen in het kader van een warme overdracht tussen de oude en nieuwe contractpartners.

Als bijlagen van het Operationeel Uitvoeringsplan worden de volgende plannen door de Opdrachtnemer opgesteld en actueel gehouden:

- Communicatieplan
- Planningen
- Plan gebiedsgerichte afspraken
- Aangepast Jaarplan Inspecties
- Verkeersplan (geldt alleen voor DBC beweegbare bruggen):

Toelichting: Op het moment dat er zich een storing voordoet aan een beweegbare brug is het belangrijk dat snel gehandeld kan worden om de brug weer operationeel te krijgen. Het is verstandig als voor dergelijke mogelijke situaties het verkeersplanplan reeds voorhanden en afgestemd is zodat voor een ieder duidelijk is wat er precies moet gebeuren op het gebied van afzettingen.

### Keuringsplan

In het Keuringsplan wordt ten minste het volgende door de Opdrachtnemer vastgelegd:

- Wat wordt gekeurd;
- Welke waarden moeten worden waargenomen;
- Van toepassing zijnde documenten, zoals NEN, CROW-documenten e.a.;
- Beschrijving keuringsmethode, inclusief nauwkeurigheidseisen en tolerantiegrenzen;
- Wanneer is aangetoond dat aan de eis is voldaan;
- Validatie van de keuringsmethode;
- Beschrijving van de te gebruiken digitale gereedschappen;
- De wijze van inwinning van de informatie en de bijbehorende te hanteren informatiemodellen.

### Overzicht Meerwaarde Aanbieding

De Opdrachtnemer dient direct na gunning een Overzicht Meerwaarde Aanbieding op te stellen. Dit overzicht dient een opsomming te bevatten van de meerwaarde die Opdrachtnemer heeft aangeboden vanuit de Aanbieding. De opsomming van de meerwaarde dient in concrete eisen te zijn geformuleerd. Het doel van dit plan is om vroegtijdig overeenstemming te krijgen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over de verwachtingen van de meerwaarde. Opdrachtgever zal op basis van het Overzicht Meerwaarde Aanbieding van Opdrachtnemer aangeven of er vanuit Opdrachtgever nog toevoegingen of wijzigingen zijn. Na Acceptatie van het Overzicht Meerwaarde Aanbieding dient Opdrachtnemer de concrete eisen op te nemen in de eigen eisen die voor het gehele contract gelden. Opdrachtnemer dient gedurende het verloop van het contract de eisen te monitoren en aantoonbaar te verifiëren op een zelfde wijze als de eisen genoemd in de Vraagspecificatie.

### Producten en Prestatie Indicatoren (PI)

Omschrijving Product	PI
Kwaliteitsborgingsplan	1 plan voor gehele duur van het DBC. Ter acceptatie indienen conform Acceptatieplan
Keuringsplan	1 plan voor gehele duur van het DBC. Ter acceptatie indienen als onderdeel van het Kwaliteitsborgingsplan conform Acceptatieplan.
Operationeel uitvoeringsplan	1x / jaar opstellen. Ter acceptatie indienen conform Acceptatieplan.
Communicatieplan	Bijlage 1x / jaar opstellen (rekening houden met eisen in HP-4.1 en -4.3)
Planningen	Bijlage Operationeel uitvoeringsplan
Plan gebiedsgerichte afspraken	Bijlage bij Kwaliteitsborgingsplan en Operationeel uitvoeringsplan (rekening houden met eisen in HP 2.3)

Overzicht Meerwaarde Aanbieding	1 plan voor gehele duur van het DBC Ter acceptatie indienen conform Acceptatieplan
------------------------------------	---

## 2.2 HP 1.2: Rapportage

### Doelstelling

Opdrachtnemer rapporteert regelmatig over de uitgevoerde Werkzaamheden. De rapportages zijn input voor de interactie tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

De door Opdrachtnemer aangeleverde rapportages kunnen gebruikt worden binnen de gemeentelijke organisaties van Haarlem en Zandvoort. Dit gegeven zorgt er voor dat rapportages logisch opgebouwd moeten worden zodat relevante informatie voor de gemeente Haarlem en/of de gemeente Zandvoort overzichtelijk is weergegeven en eenvoudig gefilterd kan worden. Het is belangrijk dat Opdrachtnemer en Opdrachtgever, voorafgaand aan het opstellen van een Document, met elkaar in gesprek treden over de verwachtingen hierover. Dit zodat de opzet en inhoud van een Document overeenkomt met de eisen, wensen en verwachtingen van de betrokkenen.

### Proceseisen

#### **Voortgangsrapportage op tactisch en operationeel niveau**

##### ***Onderdeel tactisch niveau***

De Opdrachtnemer stelt dit onderdeel van de Voortgangsrapportage op met een frequentie zoals weergegeven onder het kopje Product en Prestatie Indicatoren. Deze rapportages zien toe op de afgelopen periode. De laatste rapportage van het jaar wordt ook wel het Jaarverslag genoemd; en bevat tevens informatie uit de voorgaande rapportages.

In de rapportage wordt ten minste opgenomen:

1. behaalde resultaten en dienstverlening per periode Domein-breed en gebied overstijgend afgezet tegen de jaarplanning, omvang van de opdracht en het te behalen kwaliteitsniveau conform de eisen in het DBC;
2. voortgang van de Domein-overstijgende communicatie tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtnemers van de DBC's;
3. overzicht van domeinspecifieke risico's inclusief beheersmaatregelen en het risicoregister;
4. overzicht van afwijkingsrapportages en de opvolging en het beheer daarvan;
5. overzicht van trends (historisch), inclusief trendanalyses onderbouwd met argumenten;
6. overzicht van voortgang meerjarig plan voor inspecties;
7. overzicht voortgang SROI;
8. overzicht klachten Opdrachtnemer, conform de eisen zoals aangegeven in Procesblad HP 3.2 Klachten over Opdrachtnemer;
9. samenwerking met de Opdrachtgever, conform de samenwerkingsmonitor zoals beschreven in Procesblad HP-1.8 "samenwerkingsmonitor";
10. overzicht van aangevraagde subsidies dan wel aan te vragen subsidies tbv werkzaamheden in het DBC
11. oplossingen in de afstemming tussen uitgevoerd Dagelijks onderhoud door de Opdrachtnemer en uitgevoerd Groot onderhoud door de Opdrachtgever;
12. overzicht van tussentijdse adviezen Domein-breed, conform procesblad HP-1.4 "Advisering";
13. overzicht van de werkzaamheden die door derden worden uitgevoerd binnen het DBC en welk deel hiervan door lokaal MKB wordt gedaan.
14. voortgang samenwerkingsmonitor;
15. monitoring op CO2-prestatieladder;
16. financiële onderbouwing gebaseerd over de afgelopen periode waarbij in detail aangegeven is hoe het taakstellend budget wordt besteed;
17. Stand van zaken voldoen aan eisen Overzicht Meerwaarde Aanbieding.

### **Onderdeel operationeel niveau**

Dit onderdeel van de Voortgangsrapportage kent per Gebied een hoofdstuk, waarbij per Gebied specifiek ingegaan wordt op de volgende onderwerpen:

1. een overzicht van de belangrijkste uitgevoerde maatregelen, behaalde resultaten en dienstverlening afgezet tegen het te behalen kwaliteitsniveau conform eisen van het DBC;
2. bevindingen ten aanzien van het Areaal;
3. kwaliteit van de communicatie rondom meldingen (onderhoudskalender, verbeteren antwoorden meldingen etc.)
4. communicatie met publiek en bewoners;
5. Oplostijden van meldingen (de periode tussen de melding en de oplossing van de melding in de openbare ruimte);
6. Storingenoverzicht, met per storing de oorzaak tijdstip melding, tijdstip aankomst monteur(s), welke monteur(s), de oplossing, tijd tot vrijgave verkeer, totale hersteltijd, weersituatie.
7. gebiedseigen afspraken;
8. vrijgekomen materialen;
9. risico's inclusief beheersmaatregelen;
10. afwijkingen en de opvolging en het beheer daarvan;
11. tussentijdse adviezen, conform procesblad HP-1.4 Advisering;
12. Aangepast Jaarplan Inspecties, conform procesblad HP-2.7 Inspecties.

De Voortgangsrapportages die opgesteld worden voor het areaal van Zandvoort dienen 1 integrale rapportage te zijn

### **Operationele rapportages**

De Opdrachtnemer stelt minimaal 1x per 2 weken een Operationele rapportage op. Deze rapportage dient als input/agenda voor de tweewekelijkse operationele overleggen.

In de rapportages wordt per Gebied specifiek ingegaan op de dan actuele onderwerpen, zoals:

1. voortgang van de Werkzaamheden inclusief eventuele aandachtspunten en risico's;
2. bevindingen ten aanzien van het Areaal;
3. afwijkingen inclusief beheersmaatregelen en opvolging;
4. communicatie met publiek en bewoners;
5. bereikbaarheid, te verwachten verkeersmaatregelen en Hinder, e.e.a. conform eisen gesteld in HP 3.3 Bereikbaarheid. Hierbij dient een Verkeersplanplan opgesteld te worden en actueel gehouden;
6. de omvang, oorzaak en de aard van de meldingen in relatie tot de afgesproken kwaliteit (inclusief analyse);
7. gebiedseigen afspraken.
8. Melding oneigenlijk gebruik areaal

De Rapportages die opgesteld worden voor het areaal van Zandvoort dienen 1 integrale rapportage te zijn.

### **Producteisen**

Rapportage Tactisch en operationeel niveau. Zie eisen/formats bij "Producten en Prestatie Indicatoren".

### **Producten en Prestatie Indicatoren (PI)**

<b>Omschrijving Product</b>	<b>PI</b>
Voortgangsrapportage tactisch en operationeel niveau	Zie onderstaande specifieke frequenties per domein
Operationele rapportages	1x/2 weken

Specifieke frequentie per domein voor de voortgangsrapportage tactisch en operationeel niveau:

- Domein Kunstwerken en Oevers, 3 x per jaar (begin januari, begin mei, eind september)
- Domein Beweegbare bruggen, 3 x per jaar (begin januari, begin mei, eind september)
- Domein Asfalt en Markeringen, 3 x per jaar (begin januari, begin mei, eind september)
- Domein Riolering en Grondwater, 3 x per jaar (begin januari, begin mei, eind september)
- Domein OV/VRI, 3 x per jaar (begin januari, begin mei, eind september)

Nb: Voor het eerste contractjaar vervalt de Voortgangsrapportage voor begin januari.

## 2.3 HP 1.3: Facturering

### Doelstelling

Het rechtmatig in termijnen betalen van de in Basisovereenkomst artikel 2 lid 7 vastgelegde prijs op basis van een door de Opdrachtnemer opgestelde Termijnstaat, conform par. 33 UAV-GC 2005.

### Proceseisen

De Opdrachtnemer dient:

- binnen 4 weken na start van het DBC een concept Termijnstaat met de Procesmanager te bespreken. Op basis van dat gesprek worden inhoudelijk afspraken gemaakt over de invulling en inhoud van de Termijnstaat. Over de jaarafsluiting dienen specifieke afspraken te worden gemaakt.
- binnen 6 weken na start van het DBC een Termijnstaat ter acceptatie aan de Opdrachtgever voor te leggen. Facturering kan alleen plaatsvinden op basis van een geaccepteerde Termijnstaat.
- de Termijnstaat zo op te stellen dat de in de Basisovereenkomst artikel 2 lid 7 vastgelegde prijs per jaar over de looptijd van het DBC wordt verdeeld. Er wordt dus op planning betaald.
- de Termijnstaat zo in te delen dat een duidelijk onderscheid aanwezig is in de kosten die gelden voor de gemeente Haarlem en de kosten die gelden voor de gemeente Zandvoort.
- De kosten die in de termijnstaat worden weergegeven dienen een realistische verdeling te zijn van het totaal beschikbare budget. Dit houdt in ieder geval in dat er geen sprake kan zijn van voorfinanciering door Opdrachtgever.

Het laatste Termijnbedrag verschijnt bij het einde van het DBC en nadat de Werkzaamheden door de Opdrachtgever zijn aanvaard.

Na Acceptatie van de Termijnstaat dient de Opdrachtnemer conform die Termijnstaat bij de Opdrachtgever een verzoek voor afgifte van een Prestatieverklaring in te dienen. Daarbij dient de Opdrachtnemer vanuit het verzoek tot afgifte van een Prestatieverklaring aan te tonen dat de prestatie welke staan aangegeven in de termijnstaat daadwerkelijk geleverd is.

De betaling van een termijnbedrag kan geheel of gedeeltelijk worden opgeschort. Het opschorten van de betaling van het gehele termijnbedrag geschiedt door het niet afgeven van een prestatieverklaring, als bedoeld in par. 33 UAV-GC 2005.

De afgifte van de prestatieverklaring wordt bepaald door de gemachtigde van de Opdrachtgever en is afhankelijk van:

- de geleverde prestatie en of de Opdrachtnemer zijn Werkzaamheden conform de eisen in het DBC heeft uitgevoerd;

- b. de mate waarin er sprake is van een Escalatieprocedure zoals beschreven in HP-1.5 “Contractbeheersing”.

Een prestatieverklaring wordt niet afgegeven, indien naar het oordeel van de Opdrachtgever een tekortkoming in de nakoming van Opdrachtnemers contractuele verplichtingen is geconstateerd en aan de Opdrachtnemer is gemeld (conform par. 20-4, 21-10 UAV-GC 2005) en die nog niet is hersteld of op andere wijze afdoende is opgelost.

De Opdrachtnemer heeft in geval van opschorting van betaling van het termijnbedrag geen recht op vergoeding van rente en indexering.

Naast het eventueel opschorten van betaling als gevolg van HP-1.5 “Contractbeheersing” kunnen EMVI-sancties worden opgelegd zoals beschreven in Annex XIII.

Beide sanctiesystemen zijn niet van toepassing in de Transitieperiode bij start van het DBC.

#### **Producteisen**

##### **Termijnstaat**

De door de Opdrachtnemer opgestelde Termijnstaten bevatten:

- Datum en versie;
- Alle termijnen afzonderlijk, per jaar gegroepeerd, voor de gehele looptijd van het DBC.
- Een duidelijk onderscheid tussen de kosten voor de gemeente Haarlem en de kosten voor de gemeente Zandvoort
- De Termijnstaat moet gekoppeld aan, en overeenkomen met, het geaccepteerde Operationeel Uitvoeringsplan.
- Een termijn beslaat een tijdsbestek van één kwartaal waarbij geldt dat deze termijn pas gefactureerd kan worden nadat de desbetreffende termijn verstreken is.
- Een overzicht te geven van de reeds gefactureerde kosten voor een kalenderjaar.

#### **Producten en Prestatie Indicatoren (PI)**

<b>Omschrijving PI</b>	<b>Eis</b>
Termijnstaat	Ter Acceptatie conform Acceptatieplan
Verzoek tot afgifte Prestatieverklaring	Bedrag conform geaccepteerde Termijnstaat

## 2.4 HP 1.4: Advisering

### Doelstelling

Opdrachtgever informeren over mogelijkheden die leiden tot een opwaardering of verbetering van de openbare ruimte.

### Proceseisen

Om optimaal invulling te geven aan het partnerschap tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever, dient de Opdrachtnemer zich te verplaatsen in en te handelen naar het belang van de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer is de kennispartner van de Opdrachtgever en dient daar actief naar te handelen.

De Opdrachtnemer dient zich als areaalbeheerder te gedragen en stelt adviezen op die een positieve bijdrage hebben voor de Openbare Ruimte. Dit doet de Opdrachtnemer aan de hand van een trade-off matrix, zodat opties duidelijk afgewogen zijn en Opdrachtgever een goed onderbouwde keuze kan maken. Deze adviezen moeten passen binnen de voor het DBC overeengekomen aanneemsom. Het DBC kent immers een taakstellend budget.

De Opdrachtnemer zou aan bovenstaande invulling kunnen geven door met de volgende adviezen te komen (niet limitatief):

- voorstel voor uitvoeren van een ander type onderhoudsmaatregel of /methode om te komen tot hetzelfde of beter kwaliteitsniveau;
- voorstel waarbij een bepaald type onderhoudsmaatregel of /methode niet meer of wat minder wordt uitgevoerd, omdat deze een beperkte toegevoegde waarde blijkt te hebben. In plaats daarvan worden andere onderhoudsmaatregelen of /methoden voorgesteld die een grotere toegevoegde waarde hebben, waardoor het saldo resultaat positief is;
- voorstel waarbij functionaliteit, duurzaamheid of veiligheid verbeterd worden;
- voorstel voor het verbeteren van de burgertevredenheid of leefbaarheid
- voorstel voor het verbeteren van de afstemming tussen de Werkzaamheden, de werkzaamheden van andere DBC's, de gemeentelijke programmering en de uitvoering van Groot onderhoud en Reconstructies.

De Opdrachtnemer dient minimaal vier adviezen per jaar ter Acceptatie voor te leggen aan de Opdrachtgever. Dit moeten adviezen zijn die passen binnen het Taakstellend budget. Daarnaast dient Opdrachtnemer minimaal 2 adviezen ter Acceptatie voor te leggen aan de Opdrachtgever voor onderwerpen die buiten het Taakstellend budget vallen. Opdrachtgever zal afhankelijk van het nut, de toegevoegde waarde en/of de noodzaak van het advies dit inbrengen voor de programmering. Vanuit het proces van programmering kan vanuit de gemeente besloten worden het advies daadwerkelijk in de programmering op te nemen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer blijven in contact over het wel/niet opnemen van adviezen in de programmering en de bijbehorende planning.

### Producteisen

#### Adviezen

De door de Opdrachtnemer opgestelde adviezen bevatten:

- c. Benaming, nummer en datum;
- d. Omschrijving voorstel, inclusief beschrijving op basis waarvan het advies wordt ingediend;
- e. Beargumenteerde onderbouwing waaruit blijkt dat het advies een positieve bijdrage levert aan de doelstelling;
- f. Trade-off matrix waaruit blijkt welke afwegingen hebben plaatsgevonden.
- g. Welke eis wordt gewijzigd;

- h. Datum van implementatie;
- i. Gevolg voor geld, organisatie, tijd, informatie, kwaliteit en omgeving zoals de Nevenopdrachtnemers.

Adviezen worden gerapporteerd in de Rapportage tactisch en operationeel niveau, maar worden apart aangeboden.

**Producten en Prestatie Indicatoren (PI)**

<i>Omschrijving PI</i>	<i>Eis</i>
Adviezen als bijlage of onderdeel toevoegen aan kwartaalrapportages	zie HP-1.2 "Rapportage"

## 2.5 HP 1.5: Contractbeheersing

### Doelstelling

De Opdrachtgever wenst vertrouwen te krijgen in de wijze waarop de Opdrachtnemer volgens zijn Kwaliteitssysteem de Werkzaamheden uitvoert om te voldoen aan de in het DBC gestelde eisen.

### Procesbeschrijving

De Opdrachtgever toetst of de Opdrachtnemer werkt volgens zijn Kwaliteitssysteem, of hij bijvoorbeeld zijn Werkzaamheden keurt volgens het Monitoringsplan en of de registraties van de Opdrachtnemer betrouwbaar zijn.

De Systeemgerichte Contractbeheersing (SCB) zoals bedoeld in deze HP-1.5 is een proces dat overwegend door de Opdrachtgever wordt uitgevoerd. Dit proces is als Procesblad opgenomen, omdat het type contractbeheersing effect heeft op en raakvlakken heeft met het proces van de Opdrachtnemer. Voor een verder toelichting van SCB zie Vraagspecificatie Algemeen, paragraaf 3.3.1 "Systeemgerichte ContractBeheersing".

### Proceseisen

De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever of aangewezen Auditor te allen tijde medewerking te verlenen om een toets te (laten) verrichten, zijn medewerkers ter beschikking te stellen en de hiervoor benodigde Documenten te leveren. Hierbij heeft de Opdrachtgever de bevoegdheid om te allen tijde alle bouw- en werkterreinen, fabrieken, werkplaatsen en loodsen van de Opdrachtnemer, zelfstandige Hulpverleners en leveranciers te betreden waar Werkzaamheden ten behoeven van de DBC worden verricht en zich daarbij te doen vergezellen door derden of deskundigen.

De Opdrachtgever voert toetsen uit en toetst onafhankelijk of de Opdrachtnemer voldoet aan de eisen in het DBC. De Opdrachtgever bepaalt of en wanneer toetsen worden uitgevoerd. De Opdrachtgever is daarover geen verantwoording verschuldigd naar de Opdrachtnemer.

De Opdrachtgever kent diverse soorten toetsen:

- Systeem-, proces- en producttoetsen;
- Steekproeven. Dit zullen hoofdzakelijk waarnemingen in het areaal zijn waaruit blijkt of de Opdrachtnemer het geëiste kwaliteitsniveau heeft behaald.

De Opdrachtgever stelt een toetsplanning op. Hierin staan de uit te voeren toetsen voor de komende toets-periode benoemd. De toetsplanning wordt tijdig met de Opdrachtnemer gedeeld. De Opdrachtgever heeft altijd het recht om toetsen uit te voeren die niet in de toetsplanning staan.

Indien (tijdens een toets of anderszins) door de Opdrachtgever wordt geconstateerd dat de Opdrachtnemer niet aan de eisen van het DBC voldoet, zal de Opdrachtgever de afwijking signaleren en hier een bevinding van maken. Deze bevinding wordt schriftelijk gecommuniceerd naar de Opdrachtnemer conform stap 1 (eerste constatering) van het Escalatieproces. De Opdrachtnemer dient een afwijkingsrapport op te stellen conform Procesblad HP-1.6.

Bij het herhaaldelijk niet voldoen aan de eisen of de constatering van een ernstige afwijking, kan de Opdrachtgever gebruik maken van het escalatieproces. Bij waarneming tijdens een steekproef van meer dan 3 maal een afwijking op dezelfde locatie of meer dan 10% afwijking van een schaalbalk, wordt het

escalatieproces gestart.

De Opdrachtgever wenst in principe geen gebruik te maken van het escalatieproces. De reden hiervoor is dat de Opdrachtgever een duurzame samenwerking met de Opdrachtnemer wenst aan te gaan, die ook veel verantwoordelijkheid krijgt voor de manier waarop gewerkt wordt. De Opdrachtgever verwacht goed huisvaderschap van de Opdrachtnemer en dat de Opdrachtnemer handelt in het belang van de gemeente, conform de in het DBC gestelde eisen en eventuele overige contractafspraken.

Als uit toetsresultaten of anderszins echter blijkt dat de Opdrachtnemer niet voldoet aan de eisen van het DBC, zal de Opdrachtgever het escalatieproces volgen. Dit Escalatieproces kent 4 stappen:

- a. Eerste constatering
- b. Tweede constatering
- c. Derde constatering
- d. Vierde constatering

Stap 1 **“Eerste constatering”** treedt op als de Opdrachtgever tijdens een toets of anderszins constateert dat de Opdrachtnemer op één of meerdere onderdelen niet voldoet aan de eisen in het DBC of overige contractafspraken. De Opdrachtgever zal de afwijking signaleren en hier een bevinding van maken. Deze bevinding wordt schriftelijk gecommuniceerd naar de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient een afwijkingrapport op te stellen conform Procesblad HP-1.6.

Stap 2 **“Tweede constatering”** treedt op als de Opdrachtgever tijdens een toets of anderszins een bevinding doet waaruit blijkt:

- a. dat de Opdrachtgever wederom een zelfde type afwijking constateert,
- b. dat de Opdrachtnemer zijn maatregelen uit een afwijkingrapport niet heeft opgevolgd.

De Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer hierover schriftelijk in kennis. Afhankelijk van de ernst van de bevinding kan de Opdrachtgever overgaan tot het opleggen van een betalingsstop. Dit heeft het opschorten van (een deel van) het Termijnbedrag tot gevolg tot dat de maatregelen correct door de Opdrachtnemer zijn uitgevoerd en met Opdrachtgever zijn overeengekomen. Opdrachtgever en Opdrachtnemer maken een nieuwe afspraak over de termijn waarbinnen de afwijking verholpen moet zijn.

Stap 3 **“Derde constatering”** treedt op als de Opdrachtnemer aanhoudend niet voldoet aan de eisen van het DBC of overige contractafspraken. De Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer hierover schriftelijk in kennis. De betalingsstop blijft gehandhaafd en de Opdrachtgever verstuurt een waarschuwing tot ingebrekestelling. De Opdrachtgever kan bij urgente (veiligheids)situaties overgaan tot het laten uitvoeren van werkzaamheden door derden voor rekening van de Opdrachtnemer. Deze kosten zullen in mindering worden gebracht op het eerstvolgende te betalen termijnbedrag.

Stap 4 **“Vierde constatering”** treedt op als de Opdrachtnemer volhardend niet voldoet aan de eisen van het DBC. De Opdrachtgever gaat dan over tot het opleggen van een verbetermaatregel aan Opdrachtnemer waarbij er op kosten van de Opdrachtnemer een onafhankelijke derde wordt aangesteld die de verbetering doorvoert bij de Opdrachtnemer. Deze onafhankelijke derde krijgt vanuit de Opdrachtnemer alle medewerking om ook daadwerkelijk te kunnen handelen.

De Opdrachtgever zal bij het opheffen van een trede dit schriftelijk doen. Hiermee eindigt de escalatie en verwacht de Opdrachtgever dat de afwijking voldoende is verholpen.

#### Producten en Prestatie Indicatoren (PI)

Omschrijving Product	PI
Verbeterplan Opdrachtnemer	10 kalenderdagen na bevinding.

## 2.6 HP 1.6: Afwijkingenbeheer

### Doelstelling

Het identificeren, registreren en afhandelen van afwijkingen, inclusief het vaststellen en uitvoeren van efficiënte verbetermaatregelen.

### Proceseisen

De Opdrachtnemer dient afwijkingen te identificeren en deze vast te leggen in een afwijkingsrapport. De afwijkingen dienen digitaal via een portal (digitaal gedeelde werkomgeving) in te zien te zijn door Opdrachtgever .

De Opdrachtnemer dient:

- Binnen zeven dagen na het constateren van een afwijking alle relevante informatie in het afwijkingsrapport verwerkt te hebben;
- Binnen veertien dagen na het constateren van een afwijking alle te treffen maatregelen inclusief planning (voor herstelwerkzaamheden) in het afwijkingsrapport verwerkt te hebben. Indien het een afwijking betreft die is opgesteld naar aanleiding van een negatieve bevinding (of constatering) die schriftelijk door de Opdrachtgever is gemeld, dient de Opdracht de maatregel en de geplande data ter Acceptatie aan de Opdrachtgever te versturen.
- Binnen eenentwintig dagen een wijzigingsvoorstel (conform HP-2.6) in te dienen, indien de Opdrachtnemer van mening is dat een afwijking niet gecorrigeerd kan worden en van blijvende aard is. Dit voorstel moet van onderbouwde argumentatie zijn voorzien.

De Opdrachtnemer dient een afwijkingenregister op te stellen en bij te houden.

### Producteisen

#### Afwijkingsrapport

Het afwijkingsrapport dient ten minste te bevatten:

- a. Volgnummer en verwijzing naar eventuele negatieve bevinding;
- b. Datum constatering, omschrijving afwijking en oorzaak afwijking;
- c. Afwijking van welke eis of eistekst;
- d. Beschrijving of correctie mogelijk is en omschrijving van de correctie;
- e. Afweging of er een corrigerende maatregel nodig is, omschrijving van de maatregel en datum wanneer de maatregel uitgevoerd zal zijn en hoe wordt gemeten dat de maatregel effectief is geweest.
- f. Afweging of er een preventieve maatregel nodig is, omschrijving van de maatregel en datum wanneer de maatregel uitgevoerd zal zijn en hoe wordt gemeten dat de maatregel effectief is geweest;
- g. Werkelijke data waarop maatregelen zijn uitgevoerd;
- h. Status afwijking.

#### Afwijkingsregister

Het afwijkingenregister dient per afwijking weer te geven:

- a. Volgnummer
- b. Afwijking van welke eis of eistekst;
- c. Datum constatering, omschrijving afwijking
- d. Status van de correctie

- e. Datum wanneer maatregelen geïmplementeerd zullen worden
- f. Status van de afwijking
- g. Datum sluiting van het afwijkingsrapport

**Producten en Prestatie Indicatoren (PI)**

<b>Omschrijving Product</b>	<b>PI</b>
Afwijkingsrapport	Geen nadere eis
Afwijkingsrapport naar aanleiding van negatieve bevinding	Ter acceptatie voorleggen conform Acceptatieplan

## 2.7 HP 1.7: Overlegstructuur

### Doelstelling

Het voeren van structureel en incidenteel overleg tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever met het doel de Opdrachtgever te informeren over de voortgang en de voorgenomen Werkzaamheden.

### Proceseisen

De Opdrachtgever acht de volgende soorten overleg noodzakelijk:

- Overleg op tactisch niveau;
- Overleg op operationeel niveau.

De Opdrachtnemer dient:

- deel te nemen aan overleggen die door de Opdrachtgever noodzakelijk worden geacht en waarvoor Opdrachtnemer wordt uitgenodigd. Bovenstaande lijst is niet limitatief. Overleggen kunnen op iedere locatie plaatsvinden;
- bij overleggen vertegenwoordigd te zijn door (een) functionaris(sen) met de juiste affiniteit en de juiste bevoegdheden overeenkomstig het onderwerp van het overleg;
- tijdens overleggen te notuleren en van die notulen een verslag te maken.

#### Voortgangsrapportage tactisch en operationeel niveau

In dit overleg wordt de voortgang van de Werkzaamheden Domein-breed besproken.

doel	Het bewaken van de overall-uitvoering van het DBC, de samenwerking en de afstemming over afwijkingen
Deelnemers:	1. Opdrachtgever: Procesmanager / contractmanager Technisch adviseur  Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij met een complementaire samenstelling van deelnemers aanwezig is bij het overleg.  In onderling overleg kan besloten worden de deelnemerslijst uit te breiden met andere rolhouders of adviseurs.
onderwerpen	Voortgangsrapportage op tactisch en operationeel niveau (conform HP1.2: Rapportage)  Bovenstaande opsomming is niet limitatief. In onderling overleg worden tijdens het overleg onderwerpen aan de agenda toegevoegd.
frequentie	De frequentie is weergegeven in HP 1.2: Rapportage waarbij geldt dat de VGR bespreking uiterlijk binnen 10 dagen na verstrijken van een termijn dient plaats te vinden.

#### Overleg Operationeel niveau

In het Operationeel overleg wordt de voortgang van de Werkzaamheden per Gebied besproken.

doel	Bespreken van de uitvoering van het DBC
deelnemers	Opdrachtgever: Gebiedsregisseur eventueel bijgestaan door de Procesmanager en technisch adviseur(s).

	<p>Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij met een complementaire samenstelling van deelnemers aanwezig is bij het overleg.</p> <p>In onderling overleg kan besloten worden de deelnemerslijst uit te breiden met andere rolhouders of adviseurs.</p>
onderwerpen	<p>bespreken operationele rapportages (conform HP1.2: Rapportage)</p> <p>Bovenstaande opsomming is niet limitatief. In onderling overleg worden tijdens het overleg onderwerpen aan de agenda toegevoegd.</p>
frequentie	<p>1x per 2 weken of zoveel als dat de Opdrachtgever noodzakelijk acht.</p>

### **Producteisen**

#### Verslagen

De Opdrachtgever stelt het verslag op van de bespreking van de Voortgangsrapportage. Ter formele vaststelling dienen zowel OG als ON het verslag te ondertekenen.

De Opdrachtnemer stelt het verslag op van het overleg op operationeel niveau.

## 2.8 HP 1.8: Samenwerkingsmonitor

### Doelstelling

Het monitoren op wélke wijze door de Opdrachtnemer aan de contractuele verplichtingen wordt voldaan tijdens de uitvoering van het DBC, waarbij de focus is gericht op houding en gedrag tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever.

De Samenwerkingsmonitor stelt de kwaliteit van de samenwerking tussen de partijen die betrokken zijn bij de uitvoering van het DBC centraal en wordt gebruikt als onderliggende onderbouwing voor het in voorkomend geval tussentijds beëindigen of het eventueel verlengen van het DBC.

### Proceseisen

1. De Opdrachtnemer dient sturing te geven aan werknemers om de doelstellingen van Opdrachtgever te bereiken en een bepaalde kwaliteit van dienstverlening te leveren;
2. De Opdrachtnemer dient richting de Opdrachtgever (in dit geval de Procesmanager en Gebiedsregisseur) feedback te geven op de wijze waarop de communicatie en de samenwerking tussen de betrokken partijen door de Opdrachtnemer wordt beleefd in:
  - a. de Gebieden op operationeel niveau, tussen Contract Beheerder en de medewerkers van de Opdrachtnemer ten aanzien van houding en gedrag van medewerkers in de uitvoering van de Werkzaamheden en de processen onder het DBC, en
  - b. het Domein op tactisch niveau tussen Procesmanager, de Projectmanager bij de Opdrachtnemer en van de Nevenopdrachtnemers (domeinoverstijgend).
3. Hiertoe vult de Opdrachtnemer regelmatig (3 keer per jaar) het daarvoor bedoelde beoordelingsformulier in (zie Annex XIII Informatie) voor gehele Domein waarin alle Gebieden worden verzameld en onderbouwt dit. Opdrachtgever en Opdrachtnemer stemmen voorafgaand aan een prestatiemeting af of het meest actuele beoordelingsformulier wordt gebruikt.
4. Daarnaast geeft de Opdrachtnemer aanbevelingen aan de Opdrachtgever voor verbetering van de samenwerking.
5. De Opdrachtgever en Opdrachtnemer gaan in gesprek over dit formulier en de aanbevelingen daarin, waarna het in overleg kan worden aangevuld/aangepast. Tenslotte wordt het formulier inclusief de aanbevelingen die daarop vermeld staan geaccepteerd door zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer.
6. Deze aanbevelingen worden door partijen vertaald in acties en termijnen en zo nodig verwerkt in het Operationeel Uitvoeringsplan.
7. Bij iedere opvolgende beoordeling worden de acties van de vorige keer geëvalueerd, waarvan het gerealiseerde resultaat in een halfjaarlijkse contractscore wordt vertaald op het beoordelingsformulier. Vervolgens worden dezelfde stappen doorlopen conform bovengenoemd proces om zodoende te komen tot nieuwe of bijgestelde afspraken en acties.
8. De aldus verzamelde beoordelingsformulieren en de bijbehorende 3-jaarlijkse contractscore worden door de Opdrachtgever bijgehouden, waarvan aan het eind van ieder contractjaar een gemiddelde Contractscore wordt berekend. De Contractscore is het rekenkundige gemiddelde van alle voorgaande 3-jaarlijkse contractscores gedurende de uitvoering van het DBC. Tussentijds wordt op basis van de gemiddelde Contractscore bepaald of de in artikel 2 lid 9 van de Basisovereenkomst beschreven procedure tot inzetten van externe begeleiding wordt opgestart. Deze oplegging van een verbetering is alleen mogelijk als de gemiddelde 3-jaarlijkse contractscore lager is dan een 6.0 of in het geval er een 3-jaarlijkse score lager is dan een 4.0.  
Tijdens de transitieperioden worden wel 3-jaarlijkse contractscore vastgesteld, maar deze tellen niet mee voor de vaststelling van de gemiddelde 3-jaarlijkse contractscore.

9. Aan de hand van de Contractscore aan het eind van het derde contractjaar wordt bepaald of er een basis is voor een verlenging van het DBC van twee (2) jaar na het vierde contractjaar en vervolgens aan de hand van de Contractscore aan het eind van het vijfde contractjaar of er basis is voor nog een verlenging van twee (2) jaar na het zesde contractjaar, zie artikel 2 lid 10 van de Basisovereenkomst.

#### Producteisen

#### Producten en Prestatie Indicatoren (PI)

<i>Omschrijving Product</i>	<i>PI</i>
Beoordelingsformulier	Eenzelfde frequentie als de Voortgangsrapportage (zie HP 1.2)
Actielijst feedback	continu

## 2.9 HP 2.1: Nulsituatie

### Doelstelling

Het doel van het proces Nulsituatie is om informatie vast te leggen met betrekking tot risico's voor het functioneren en de kwaliteitsprestaties van het Areaal. Dit is zowel ten behoeve van het dagelijkse onderhoud als voor de langere termijn. De Nulsituatie wordt ook gebruikt om met de Opdrachtgever vóór aanvang van de uitvoering tot uitsluitel te komen over de te nemen maatregelen voor eventueel aangetroffen afwijkingen en achterstanden in relatie tot de vereiste kwaliteit, zoals vastgelegd in de in Vraagspecificatie Resultaten opgenomen resultaatsbladen.

### Proceseisen

Ten behoeve van de vastlegging van de nulsituatie van het Areaal worden de volgende stappen doorlopen:

1. De Opdrachtgever heeft vóór aanvang van het DBC de Opdrachtnemer informatie verstrekt van de kwaliteit en kwantiteit van het Areaal. De Opdrachtgever heeft de Opdrachtnemer door middel van het Overdrachtdossier een zo actueel en betrouwbaar mogelijk overzicht van de aanwezige risico's ten aanzien van functioneren en kwaliteitsprestaties van het Areaal verstrekt.
2. De Opdrachtnemer zal gedurende de Transitiefase technische/visuele inspecties van de voorzieningen binnen het domein uitvoeren, waarmee de Opdrachtnemer de areaalgegevens van de Opdrachtgever dient te verifiëren en deze dient aan te vullen in het Overdrachtdocument Nulsituatie. Opdrachtnemer dient een duidelijke strategie te hebben in de wijze waarop de verificatie uitgevoerd wordt. Dit omdat er naar alle waarschijnlijkheid niet voldoende tijd is om het gehele areaal langs te lopen. Deze mate van volledigheid verschilt overigens per DBC. Daarnaast dient ook het gepland onderhoud buiten beschouwing van de kwaliteitseisen te worden gehouden. In ieder geval onveilige situaties en situaties waar de beschikbaarheid op korte termijn in het geding komt moeten in worden vermeldt.
3. De Opdrachtnemer vult de gegevens omtrent de staat van het Areaal aan met de laatste inspectiegegevens technische kwaliteit Areaal op domeinniveau overeenkomstig Vraagspecificatie Processen HP-2.8 Technische inspectie.
4. De Opdrachtnemer zal de door inspecties vergaarde gegevens over andere domeinen delen met de respectievelijke Nevenopdrachtnemers overeenkomstig Vraagspecificatie Processen HP-4.3 Communicatie tussen Opdrachtnemers en Nevenopdrachtnemers.
5. De Opdrachtnemer zal tevens de door Nevenopdrachtnemers uitgevoerde inspecties verkregen gegevens over onderhavig domein verwerken in het concept Overdrachtdocument Nulsituatie.
6. De Opdrachtnemer doet in het concept Overdrachtdocument Nulsituatie voor de afwijkingen van de reeds aanwezige gegevens en de achterstanden ten opzichte van de in Vraagspecificatie Resultaten opgenomen resultaatsbladen voorstellen tot maatregelen en hoe met deze afwijkingen en achterstanden om te gaan in het licht van de verplichtingen in het DBC ten aanzien van de vereiste kwaliteit in Vraagspecificatie Resultaten. Doel van de voorstellen is te komen tot het vaststellen van de nulsituatie en de te nemen maatregelen zonder financiële consequenties voor de Opdrachtgever en zonder dat er sprake is van een wijziging van het algehele in Vraagspecificatie Resultaten vastgestelde kwaliteitsniveau.
7. De Opdrachtgever beoordeelt de voorstellen van Opdrachtnemer en past het concept Overdrachtdocument Nulsituatie aan waarmee de nulsituatie alsmede de door de Opdrachtnemer te nemen maatregelen tot herstel van geconstateerde afwijkingen c.q. achterstanden binnen de daaraan gekoppelde termijnen worden vastgelegd.
8. De Opdrachtnemer en Opdrachtgever ondertekenen beiden het definitieve Overdrachtdocument Nulsituatie voor akkoord.

## Producteisen

### Overdrachtdocument Nulsituatie

Eisen aan de aanvullingen door Opdrachtnemer op het concept **Overdrachtdocument Nulsituatie** zijn:

- Inspectierapportages: conform eisen in Vraagspecificatie Processen HP-2.8 Technische inspectie.
- Een analyse van de geconstateerde afwijkingen van de reeds aanwezige gegevens en de achterstanden ten opzichte van de resultaatsbladen.
- Beschrijving van de risico's ten aanzien van functioneren en kwaliteitsprestaties van het onderdeel.
- Maatregelen tot herstel van afwijkingen en achterstanden bevat:
  - een beschrijving van de werkzaamheden die nodig zijn om de afwijking/achterstand te verhelpen;
  - de termijn waarbinnen het vereiste kwaliteitsniveau in Vraagspecificatie Resultaten wordt bereikt;
  - een eventuele verlaging van een eis.

### Producten en Prestatie Indicatoren (PI)

<b>Omschrijving Product</b>	<b>PI</b>
Overdrachtdocument Nulsituatie	Dient door Opdrachtgever en Opdrachtnemer ondertekend te zijn uiterlijk bij het einde van de Transitieperiode.

## 2.10 HP 2.2: Transitieperioden

### Doelstelling

Doel van de Transitieperiode bij start van het DBC is om de Opdrachtnemer vertrouwd te maken met het Areaal zodat het projectteam zich kan voorbereiden op de uitvoering en het doel van de Transitieperiode bij einde van het DBC is het op een ordelijke manier afronden van het DBC en overdragen van de areaalgegevens en -kennis aan de Opdrachtgever en actief medewerking verlenen aan het inwerken van de onderneming die aan het einde van het DBC het Areaal gaat onderhouden.

Het resultaat van de Transitieperiode bij aanvang van het DBC zijn bindende afspraken over de aanvangsconditie van het te onderhouden Areaal, het bijgestelde Kwaliteitsborgingsplan en het bijgestelde Operationeel uitvoeringsplan. De Transitieperiode beslaat de periode tot aan april 2023. Dit laat onverlet dat het DBC per 1 februari 2023 in werking is getreden en de Opdrachtnemer aan de beschreven eisen dient te voldoen. Dit betekent dus dat er enerzijds per 1 februari 2023 gestart moet worden met werkzaamheden in het areaal, terwijl anderzijds diverse plannen en afspraken nog opgesteld en overeengekomen moeten worden. Vanuit het door Opdrachtnemer op te stellen Transitieplan dient duidelijkheid te zijn over de aanpak van deze transitieperiode bij aanvang DBC.

Het resultaat van de Transitieperiode bij einde van het DBC is een Overdrachtdocument eind DBC waarmee de Nieuwe Opdrachtnemer die na het einde van de onderhavige DBC het areaal gaat onderhouden zich kan voorbereiden op de uitvoering daarvan. De Opdrachtnemer dient de er voor te zorgen dat de overdracht zorgvuldig verloopt en de gegevens op orde zijn. De Opdrachtnemer dient tot aan het einde van het DBC aan zijn verplichtingen te voldoen.

### Proceseisen

#### Transitieperiode bij aanvang DBC

1. De Opdrachtnemer dient direct na gunning te starten met het voorbereiden van het Meerjarig Dagelijks Beheer en Onderhoud zoals beschreven in het DBC, en kennis te nemen van de bestaande areaalkennis en areaalgegevens zoals toegevoegd aan het DBC.
2. De Opdrachtnemer dient de "transitieperiode bij aanvang DBC" als vastgelegd in artikel 2.2 Basisovereenkomst te gebruiken om de aan hem ter beschikking gestelde areaalgegevens inclusief de aangedragen risico's te verifiëren en afwijkingen te registreren conform Vraagspecificatie Processen HP 2.1 Nulsituatie en te verwerken in het Operationeel Uitvoeringsplan.
3. De Opdrachtgever en Opdrachtnemer houden een startgesprek binnen een week na gunning om de voorbereidingen op de Werkzaamheden en de invulling van de Transitieperiode te bespreken. Hierin worden ook afspraken gemaakt over de wijze waarop de Opdrachtnemer in het bezit komt van benodigde middelen ten behoeve van de toegankelijkheid (sleutels, codes, toegangspasjes e.d.).
4. De Opdrachtnemer dient zijn Werkzaamheden vanaf de start van het DBC op te starten en dient gedurende de Transitieperiode de onderhoudswerkzaamheden uit te voeren die minimaal noodzakelijk zijn om te voldoen aan de eisen zoals zijn vastgelegd in de Vraagspecificatie Resultaten. Daarbij dient de focus te liggen op de veiligheid en beschikbaarheid van het areaal.
5. De Opdrachtnemer stelt uiterlijk binnen vier weken na gunning van het DBC het Transitieplan op en dient dit ter acceptatie in bij de Opdrachtgever.
6. De Opdrachtgever kan aanvullingen doen op het Transitieplan, welke met Opdrachtnemer worden besproken en overeengekomen.

7. Het definitieve Transitieplan wordt ondertekend door Opdrachtnemer en Opdrachtgever voor akkoord. Het transitieplan dient geaccepteerd en door Opdrachtnemer en Opdrachtgever ondertekend te zijn voor start van de transitiefase.
8. Aan het eind van de Transitieperiode verwerkt de Opdrachtnemer de aanpassingen in het lopende Kwaliteitsborgingsplan en het Operationeel uitvoeringsplan. HP-1.1 beschrijft het proces Kwaliteitsborging. Deze informatie is relevant voor de verwerking van de aanpassingen zoals in de Transitieperiode is overeengekomen.

#### Transitieperiode bij einde DBC

1. Voorafgaand aan de transitieperiode bij einde DBC zal een aanbestedingsprocedure door de gemeente doorlopen gaan worden om een nieuwe contractpartner te contracteren. Op het moment dat dit het geval is zal Opdrachtnemer zijn volledige medewerking dienen te verlenen voor een volledige informatieoverdracht in het kader van de uit te voeren aanbestedingsprocedure. Belangrijk criterium bij de informatieoverdracht is dat er sprake moet zijn van een level playing field voor de verschillende geïnteresseerde partijen en inschrijvende partijen die deelnemen aan de aanbestedingsprocedure.
2. Uiterlijk 3 maanden voor de beëindiging van het DBC ontvangt de Opdrachtnemer van de Opdrachtgever een schriftelijke aanzegging daartoe als vastgelegd in artikel 2 lid 2 van de Basisovereenkomst.
3. De Opdrachtnemer dient direct na het ingaan van de Transitieperiode bij einde DBC volledige medewerking te verlenen aan het overdragen van areaalkennis aan de onderneming die na Oplevering het Areaal of onderdelen daarvan gaat onderhouden en beheren teneinde de continuïteit van het Functioneren en Presteren van het Areaal te waarborgen.
4. De Opdrachtnemer dient direct na het ingaan van de Transitieperiode bij einde DBC volledige medewerking te verlenen aan de Nieuwe Opdrachtnemer die na oplevering het Areaal of onderdelen daarvan gaat onderhouden en beheren, bij het opstellen door die Nieuwe Opdrachtnemer van een transitieplan, waarin wordt vastgelegd hoe en wanneer de areaalkennis en –informatie wordt overgedragen.
5. De Opdrachtnemer levert binnen vier weken na ontvangst van de onder punt 1 bedoelde aanzegging een Transitieplan aan voor de overdracht.
6. Uiterlijk zes weken voor de beëindiging van het DBC levert de Opdrachtnemer een concept Overdrachtdocument einde DBC aan, dat besproken wordt met de Opdrachtgever. Tijdens deze bespreking worden aanvullende werkafspraken gemaakt over de afronding en de overdracht van werkzaamheden en het Overdrachtdocument einde DBC.
7. Uiterlijk vier weken voor beëindiging van het DBC vindt de overdracht plaats van het Overdrachtdocument einde DBC. De Opdrachtnemer en Opdrachtgever dienen concrete afspraken te maken over de benodigde middelen ten behoeve van de toegankelijkheid (sleutels, codes, toegangspasjes e.d.), omdat de Opdrachtnemer nog de mogelijkheid moet hebben om Werkzaamheden uit te voeren teneinde aan de eisen in het DBC te kunnen voldoen.
8. Uiterlijk twee weken voor de beëindiging van het DBC vindt een eindbespreking plaats tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Hierin worden eventuele laatste aanpassingen van de Overdrachtdocument einde DBC afgesproken.
9. Na ontvangst van de definitieve Overdrachtdocument einde DBC stuurt de Opdrachtgever een acceptatiebrief en stelt de eindfactuur betaalbaar. Dit geschiedt conform het proces “Facturering” (HP-1.3).
10. Uiterlijk op de laatste dag van het DBC vindt de formele overdracht plaats (sleutels, codes, toegangspasjes e.d.), aan de Opdrachtgever.

Alle eisen ten aanzien van de Transitieperioden laat onverlet dat de Opdrachtnemer als “goed huisvader” zijn Werkzaamheden blijft uitvoeren tot aan het einde van het DBC.

#### **Producteisen**

### Transitieplan bij aanvang DBC

Eisen aan het door Opdrachtnemer op te stellen Transitieplan van aanvang DBC zijn:

- a. Beschrijving van de in te zetten functionarissen, een organisatieschema en alle van belang zijnde contactinformatie zoals telefoonnummers, email, etc. ;Overlegstructuur, rollen en verantwoordelijke, betrokken personen (op naam) afstemmen en vastleggen, vooruitlopend op het Operationeel uitvoeringsplan.
- b. Vastlegging van de concrete samenwerkingsafspraken tussen OG en ON voor de Transitiefase.
- c. Bevat een planning en beschrijving van de werkzaamheden die in het areaal worden uitgevoerd tijdens de Transitiefase. Dit gaat dus om de werkzaamheden “buiten” vanaf 02-2023.
- d. Bevat een planning en beschrijving van de activiteiten die uitgevoerd worden tijdens de transitieperiode inclusief alle aan te leveren documenten en rapportages. Dit gaat dus om de werkzaamheden “binnen”.
- e. Vanuit het transitieplan dient duidelijk te zijn hoe geborgd wordt dat er voor het einde van de transitiefase een door Opdrachtgever en Opdrachtnemer getekende definitieve Overdrachtdocument Nulsituatie zal zijn.
- f. Inventarisatie van risico's per Domein en Gebied.

### Transitieplan bij einde DBC

Eisen aan het door Opdrachtnemer op te stellen Transitieplan van eind DBC zijn:

- a. Bevat de laatste mutaties van de arealen.
- b. Beschrijft de uitvoering, afronding en overdracht van werkzaamheden aan de nieuwe Opdrachtnemer.
- c. Inzicht te geven in de materiaalvoorraden die ten behoeve van het DBC al wel door de Opdrachtnemer zijn ingekocht maar die niet verwerkt gaan worden. Hierbij dient onderscheid te zijn gemaakt in de voorraden die toebehoren aan Haarlem en aan Zandvoort.
- d. Geeft overzicht van de te leveren documenten in het Overdrachtdocument eind DBC.
- e. Bevat afspraken over afrondende gesprekken met Gebiedsmanagers, de Gebiedsregisseur , de Procesmanager en Technisch adviseurs.

### Overdrachtdocument einde DBC

- a. Bevat noodzakelijke vergunningen, sleutels en toegang.
- b. Bevat alle gegevens omtrent de staat van het Areaal ten tijde van de overdracht. Via GBI is het geheel bijgewerkt en bevat de meest recente informatie en gegevens.
- c. Bevat een opsomming van afwijkingen, achterstanden en risico's per Domein en Gebied die overgedragen worden op de Opdrachtgever, met daarbij een voorstel tot verrekening van kosten die de Opdrachtgever moet maken en verrekend moeten worden tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.

### Producten en Prestatie Indicatoren (PI)

<b>Omschrijving Product</b>	<b>PI</b>
Transitieplan	Binnen vier weken na gunning.
Aangepast Operationeel uitvoeringsplan	Binnen twee weken na het opleveren van het Overdrachtdocument (HP- 2.1)
Overdrachtdocument einde DBC	Uiterlijk zes weken voor het einde van het DBC

## 2.11 HP 2.3: Vergunningen, ontheffingen

### Doelstelling

Het organiseren, beheren en beheersen van alle vormen van toestemming, toegang en zekerheden die nodig zijn om te kunnen voldoen aan de eisen van het DBC en de verantwoordelijkheden zoals beschreven in de UAV-GC.

### Proceseisen

1. De Opdrachtnemer dient de Werkzaamheden met betrekking tot het verkrijgen van vergunningen, ontheffingen, beschikkingen en/of toestemmingen (hierna te noemen vergunning(en) etc.) te verrichten, zodanig dat de voortgang van de Werkzaamheden niet wordt belemmerd.
2. De Opdrachtnemer dient de vergunning, etc. op eigen naam aan te vragen en draagt er zorg voor dat hij zelf vergunninghouder wordt. Indien een vergunning etc. niet op naam van de Opdrachtnemer aangevraagd kan worden dient de Opdrachtnemer een gemotiveerd verzoek in bij de Opdrachtgever voor het verkrijgen van een machtiging voor het aanvragen van de vergunning uit naam van de Opdrachtgever. De Opdrachtgever reageert binnen uiterlijk veertien dagen op het ingediende verzoek tot machtiging.
3. De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever te informeren over de voortgang van aanvragen en verkrijgen van de vergunning(en) etc. waartoe een machtiging is verstrekt.
4. De Opdrachtnemer dient voor de vertegenwoordiging in en buiten rechte te zorgen bij eventuele bedenkingen, bezwaren en/of beroepen alsmede bij voorlopige voorzieningen die door derden of door hemzelf worden ingediend tegen door hem aangevraagde vergunningen etc.
5. De Opdrachtnemer dient geen voorschriften, nadere eisen of voorwaarden te accepteren van het bevoegd gezag, die mogelijk strijdig zijn met het belang van de Opdrachtgever, zonder voorafgaand overleg met de Opdrachtgever.
6. De Opdrachtnemer dient in dit kader alles te doen wat in zijn macht ligt om instandhouding van door hem aangevraagde vergunningen etc. te bewerkstelligen, tenzij de Opdrachtnemer, in het belang van het Werk, zelf bedenkingen, bezwaar of beroep heeft ingediend tegen de (voorschriften, nadere eisen of voorwaarden van de) betreffende vergunning etc.
7. De Opdrachtnemer draagt het risico en de rekening voor alle kosten samenhangende met het aanvragen en verkrijgen van vergunningen, etc., tenzij deze, conform annex I, door de Opdrachtgever zijn of moeten worden verkregen.
8. Alle kosten samenhangende met het naleven van vergunningen, etc., ook van de vergunningen, etc. vermeld in annex I, komen voor rekening en risico van de Opdrachtnemer.

## 2.12 HP 2.4: Social Return on Investment (SROI)

<b>Doelstelling</b>	
<p>Bij Social Return on Investment (SROI) is het doel dat de investering die opdrachtgever doet een sociale winst oplevert, specifiek voor mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Dat kan zijn door: reguliere banen, leerwerk- of stageplekken, (werk)ervaringsplekken, arbeidsmarkt relevante trainingen.</p>	
<b>Proceseisen</b>	
<p>De Opdrachtnemer is verplicht om 5% van de totale waarde van de Opdracht in te zetten ten behoeve van het vergroten van de arbeidsparticipatie van mensen met afstand tot de arbeidsmarkt. Dat kan op vele manieren, onder andere: door het bieden van werkplek, door het bieden van een werkervarings- en/of opleidingsplek of het inhuren van/opdracht geven aan SW-bedrijven of sociale firma's. Het proces en de regels van de uitvoering van SROI staan beschreven in het document 'Protocol SROI Arbeidsmarktregio Zuid Kennemerland en IJmond'.</p>	
<b>Producteisen</b>	
<p>Opdrachtnemer dient te voldoen aan de gestelde SROI eis conform het document 'Protocol SROI Arbeidsmarktregio Zuid Kennemerland en IJmond' welke als bijlage bij deze Overeenkomst is gevoegd.</p>	
<b>Producten en Prestatie Indicatoren (PI)</b>	
<b>Omschrijving Product</b>	<b>PI</b>

## 2.13 HP 2.5: Wijzigingen

### Doelstelling

Wanneer sprake is van een Wijziging wenst de Opdrachtgever op een beheerste en acceptabele wijze deze Wijziging van het DBC overeen te komen, zoals beschreven en bedoeld in § 14.1, 15.1, 15.2 en 15.3 UAV-GC.

### Procesbeschrijving ter toelichting

Iedere overeenkomst is onderhevig aan wijzigingen; zo ook deze DBC. Wijzigingen op het DBC kunnen door twee partijen worden geïnitieerd: de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer.

#### Wijzigingen opgedragen door de Opdrachtgever

In een voorkomend geval kunnen er door de staande gemeentelijke organisatie beslissingen worden genomen die invloed hebben op de lopende DBC. Dit zal in veel gevallen leiden tot wijzigingen in interne project-targets en leiden tot verandering van eisen in DBC. De gemeente onderscheidt daarin drie type interne wijzigingen, die allen kunnen leiden tot een Wijziging van het DBC:

##### a. Scopewijziging

Dit betreft (kleine) wijzigingen die diverse oorzaken kunnen hebben, maar waarvan de kosten voor de uitvoering geacht te zijn begrepen in het in artikel 2 lid 6 van de Basisovereenkomst genoemde prijs (aanneemsom). Te denken valt aan:

- Areaalwijzigingen (tijdelijke buitenwerking stellen en definitieve);
- Gebiedsgerichte aanpassingen;
- Wijziging van het onderhoudsregiem;
- Kleine extra Werkzaamheden;
- Verbetervoorstellen van de Opdrachtnemer en Opdrachtgever;
- Wensen vanuit individuele inwoners of vanuit georganiseerde bewonersinitiatieven (ofwel door de Opdrachtgever georganiseerd, ofwel spontaan binnenkomend uit de samenleving)

##### b. Beleidswijzigingen

Dit betreft (grote) wijzigingen die hun oorzaak vinden in het wijzigingen van gemeentelijk beleid. Te denken valt aan:

- Wijziging van het kwaliteitsniveau (conform Basisovereenkomst artikel 2).;
- Wijziging van werkvakken tussen Domeinen;
- Wijziging in visie of doelstellingen van de gemeente.

##### c. Budgetwijziging

Dit betreft wijziging die hun oorzaak vinden in wijzigingen van gemeentelijke budgetten (conform Basisovereenkomst artikel 2). Te denken valt aan:

- Bezuinigingen;
- Wijziging van het kwaliteitsniveau;
- Areaalwijzigingen met budgettaire consequenties;
- Verplichtingen van de Opdrachtnemer die worden verminderd/ gewijzigd.

#### Wijziging voorgesteld door de Opdrachtnemer

Zoals in HP-1.1 beschreven is het de verplichting van de Opdrachtnemer om met verbeteringen te komen die een toegevoegde waarde hebben voor de verbetering van de onderhoudstoestand van het Areaal in de

gemeente. Hiermee wordt bedoeld dat van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij slim nadenkt over mogelijke optimalisaties in het uitvoeren van zijn Werkzaamheden en met voorstellen komt om zijn Werkzaamheden efficiënter uit te voeren. Dit soort verbeteringen kan de Opdrachtnemer als Wijziging aan de Opdrachtgever voorleggen.

Het DBC heeft een taakstellend budget; en dus een vaste aanneemsom. De wijzigingen moeten plaatsvinden binnen het taakstellende budget wat betekent dat een Wijziging van eisen in het DBC effect heeft kan hebben op andere eisen in het DBC. Bij een scope- of beleidswijziging dient de Opdrachtnemer met een optimale oplossing te komen, om met minimaal of geen kwaliteitsverlies de wijziging in het DBC door te voeren.

### **Proceseisen**

Wijzigingen opgedragen door de Opdrachtgever zullen met een verzoek tot Voorstel tot Wijziging (VTW) schriftelijk aan de Opdrachtnemer worden verzonden. Dit verzoek tot VTW bevat een beschrijving van de op stapel staande Wijziging.

De Opdrachtnemer dient het verzoek tot VTW in behandeling te nemen en conform § 14.4 UAV-gc te onderzoeken wat de gevolgen van de VTW zijn voor bijvoorbeeld tijd, kwaliteit, resultaatseisen, resultaatverplichtingen, uitvoeringsorganisatie of uitvoeringsmethodes. De Opdrachtnemer dient vervolgens met bekwame spoed te reageren door het opstellen van een VTW en deze ter Acceptatie aan de Opdrachtgever voor te leggen.

Het afwijzen van voorstellen tot Wijziging geeft de Opdrachtnemer geen recht op bijbetaling of schadevergoeding.

VTW-initiatieven en VTW's worden in één van de in HP-1.7 ("Overlegstructuur") beschreven overleggen tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever inhoudelijk besproken. Acceptatie van een VTW leidt ná tweezijdige ondertekening (door daartoe gemachtigde personen) tot het effectueren van de Wijziging, waardoor het onderdeel is geworden van het DBC.

Wijzigingen worden afgehandeld conform § 14 en 15 UAV-GC.

### **Producteisen**

#### **Voorstel tot Wijziging (VTW)**

Het format en de inhoud van een VTW wordt in overleg tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer vastgesteld doch dient minimaal de volgende onderdelen te bevatten:

- a. datum, volgnummer, initiator;
- b. omschrijving van de Wijziging;
- c. onderdeel van het areaal en/of Documenten waar de Wijziging op van toepassing is;
- d. welke eisen in het DBC de Wijziging betrekking heeft;
- e. een beschrijving van de uit te voeren Werkzaamheden;
- f. (globale) planning van de uit te voeren werkzaamheden. Waarin minimaal is opgenomen; wanneer start werkzaamheden, einde werkzaamheden en oplevering;
- g. oorzaak en noodzaak Wijziging;
- h. initiator van de Wijziging (Opdrachtgever of Opdrachtnemer); voorgestelde maatregel en mogelijke alternatieven;
- i. Afspraken over de levering van gegevens als gevolg van de wijziging conform de bij 'HP 2.7 vastleggen mutaties' gestelde kaders.
- j. gevolg voor geld, tijd, duurzaamheid, veiligheid, omgevingsimpact en kwaliteit;
- k. (rest)risico's;

## 2.14 HP 2.6: Vastleggen mutaties

Doelstelling	
<p>Het (voor de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever) continu beschikbaar hebben van actuele areaalgegevens.</p> <p>Mutaties hebben betrekking op de kwantiteit en kwaliteit van het Areaal. De staat van het Areaal bij aanvang van het DBC is vastgelegd in het Overdrachtsdocument Nulsituatie (HP-2.1) en zijn gekoppeld aan de Resultaatbladen per Domein zoals opgenomen in de Vraagspecificatie Resultaten.</p>	
Procesbeschrijving en producteisen	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. De Opdrachtgever is bij aanvang van het DBC verantwoordelijk voor de betrouwbaarheid en juistheid van areaal- en beheergegevens (zie ook proces 2.1 en 2.2, respectievelijk “Nulsituatie” en “Transitieperioden”).</li> <li>2. Vanaf ondertekening door beide partijen van het Overdrachtsdocument Nulsituatie is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de betrouwbaarheid en juistheid van de areaalgegevens die behoren bij het takenpakket (Dagelijks Beheer en Onderhoud en eventuele Aanvullende Werkzaamheden).</li> <li>3. De Opdrachtgever wijzigt de areaalgegevens (uitbreiding of inkrimping), als gevolg van de uitvoering van Groot onderhoud en/of reconstructiewerkzaamheden.</li> <li>4. Mutaties in het Areaal die voortkomen uit Wijzigingen (conform HP-2.6), worden tevens conform dit proces gemuteerd en gecommuniceerd.</li> <li>5. De Opdrachtnemer brengt administratieve mutaties aan in de databronnen door middel van de door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde digitale invoerapplicatie van het beheer-/datasysteem aan (binnen vijf werkdagen na de mutatie tenzij vanuit regelgeving een kortere doorlooptijd wordt gevraagd), als gevolg van het uitvoeren van het Dagelijks onderhoud en servicewerkzaamheden, conform de Richtlijnen van de Opdrachtgever met betrekking tot digitale invoer in beheer- en datasystemen en het te gebruiken format (het vigerende informatie protocol van de Opdrachtgever). Opdrachtnemer kan, indien gewenst, van Opdrachtgever een uitleg krijgen op welke wijze gewerkt moet worden met de gemeentelijke systemen. Indien dit gewenst is dient Opdrachtnemer dit bij Opdrachtgever aan te geven.</li> <li>6. De Opdrachtnemer vertaalt mutaties van het Areaal (kwantiteit, kwaliteit, materiaal, e.d.) naar de resultaatbladen en -eisen.</li> <li>7. Partijen hebben de verplichting elkaar te informeren over de aangebrachte mutaties (HP-4.3).</li> </ol>	
Producten en Prestatie Indicatoren (PI)	
Omschrijving PI	PI
Tijdige digitale aanlevering van mutaties ter verwerking in de bronregistratie van OG	90% van aangeleverde mutaties kent een verwerkingsdatum korter dan 5 dagen na uitvoeringsdatum.
Volledige digitale aanlevering van mutaties ter verwerking in de bronregistratie van OG	100% betrouwbare aanlevering
Juiste digitale aanlevering van mutaties ter verwerking in de bronregistratie van OG	100% betrouwbare aanlevering



## 2.15 HP 2.7: Inspecties

<b>Doelstelling</b>	
<p>De beoordeling van de technische staat van het Areaal is gericht op het objectief vaststellen en –leggen van de technische kwaliteit van het Areaal, de lange termijn en op duurzame instandhouding. De resultaten van de inspecties en de analyse daarvan zijn input voor de beoordeling van de programmering van Groot onderhoud en Vervangingsonderhoud. Daarnaast zijn ze ook input voor het maken van een afweging tussen Dagelijks Onderhoud en Groot onderhoud.</p>	
<b>Processeisen</b>	
<ol style="list-style-type: none"><li>1. De Opdrachtnemer stelt een meerjarenplanning voor de inspecties op, als onderdeel van het Kwaliteitsborgingplan. Het is belangrijk dat hierbij de koppeling wordt gelegd met het MJGP van Opdrachtgever. De Opdrachtgever accepteert de planning, stelt vast en bevestigt dit schriftelijk.</li><li>2. De Opdrachtnemer voert jaarlijks op basis van de planning de inspecties per Domein uit. Deze dienen te worden uitgevoerd op basis van de kaders en inspectie protocollen die daartoe zijn opgenomen in de Vraagspecificatie Resultaten. Weginspecties dienen uitgevoerd te worden door een inspecteur die in het bezit is van een CROW Diploma Visueel Inspecteur Wegen (VIW).</li><li>3. De Opdrachtnemer registreert de inspectie gegevens binnen 2 weken na uitvoering van de inspectie in de databronnen door middel van de door de Opdrachtgever beschikbaar gestelde digitale invoerapplicatie van het beheer-/datasysteem. Opdrachtnemer kan, indien gewenst, van Opdrachtgever een uitleg krijgen op welke wijze gewerkt moet worden met de gemeentelijke systemen. Indien dit gewenst is dient Opdrachtnemer dit bij Opdrachtgever aan te geven.</li><li>4. De Opdrachtnemer verwerkt de inspectiegegevens in overzichten (relatie norm en werkelijkheid),. De Opdrachtnemer stelt rapportages (conform HP-1.2) op met conclusies en aanbevelingen per Domein (resultaat) inzake uit te voeren Groot onderhoud.</li><li>5. De Opdrachtnemer geeft toelichting aan de Opdrachtgever over de rapportages. Deze fungeren als input voor de meerjarenbegroting en -programmering van het Groot onderhoud en het Vervangingsonderhoud van de Opdrachtgever.</li><li>6. De Opdrachtnemer vertaalt de afspraken uit het overleg en de door Opdrachtgever aangegeven programmering van Groot onderhoud naar acties in het Dagelijks onderhoud voor de komende periode. De Opdrachtnemer verwerkt de met de Opdrachtgever gemaakte afspraken binnen twee weken in het Operationeel uitvoeringsplan en stelt de planning bij van eventueel nog uit te voeren inspecties.</li></ol>	
<b>Producteisen</b>	
<p><b>Meerjarenplanning Inspecties</b> Het betreft een planmatig globaal overzicht over wanneer welke inspecties worden uitgevoerd inclusief een toelichting op de volgtijdelijkheid en samenhang.</p> <p><b>Aangepast Jaarplan Inspecties</b> Het betreft een jaarlijks overzicht met een planning waarin is opgenomen wanneer welke inspecties worden uitgevoerd. Dit dient opgenomen te worden in het Operationeel Uitvoeringsplan. Resultaten van voorgaande inspecties, bevindingen, adviezen en afwijkingen dienen hier onderdeel van uit te maken. Hierin moeten ook gegevens uit voorgaande rapportages meegenomen worden.</p>	
<b>Producten en (Prestatie Indicatoren (PI)</b>	
<b>Omschrijving Product</b>	<b>PI</b>

Meerjarenplanning Technische inspectie	Voldoet inhoudelijk aan de landelijke wet- en regelgeving
Aangepast Operationeel uitvoeringsplan	Binnen twee weken na bespreking inspectieresultaat
Aangepast Jaarplan Inspecties	Aanpassingen verwerkt in nieuw plan
Tijdige digitale aanlevering van inspectiegegevens ter verwerking in de bronregistratie van OG	90% van aangeleverde inspectiegegevens kent een verwerkingsdatum korter dan 14 dagen na uitvoeringsdatum.
Volledige digitale aanlevering van inspectiegegevens ter verwerking in de bronregistratie van OG	100% betrouwbare aanlevering
Juiste digitale aanlevering van inspectiegegevens ter verwerking in de bronregistratie van OG	100% betrouwbare aanlevering

## 2.16 HP 2.8: Duurzaamheid

### Doelstelling

Bij duurzaamheid is het doel de werkzaamheden die de Opdrachtnemer uitvoert en de bedrijfsvoering die de Opdrachtnemer voert zodanig in te richten dat deze aansluiten op de behoeften van het heden zonder het vermogen van de toekomstige generaties om in hun eigen behoeften te voorzien in gevaar te brengen. Kortom, duurzaamheid kijkt naar de huidige behoefte die de mensen op de aarde hebben en hoe dit in de toekomst ontwikkeld kan worden zonder dat de mensen, het milieu of de economie in gevaar komen.

### Processeisen

1. Opdrachtnemer dient gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst in het bezit te zijn van het certificaat voor CO2-Prestatieladder 5. Mocht Opdrachtnemer bij aanvang van de Overeenkomst geen certificaat voor CO2-Prestatieladder 5 in het bezit hebben dan dient Opdrachtnemer alsnog binnen 1 jaar na aanvang van de Overeenkomst over dit certificaat te beschikken.
2. Direct na gunning dient Opdrachtnemer het in de aanbestedingsfase opgestelde duurzaamheidsplan af te stemmen met Opdrachtgever. Dit om er voor te zorgen dat de inhoud en verwachtingen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer over dit plan zijn afgestemd. Eventuele aanpassingen/verduidelijkingen worden vastgelegd in het duurzaamheidsplan dat ter acceptatie wordt ingediend bij Opdrachtgever.
3. Het duurzaamheidsplan zoals genoemd onder punt 2. dient aangevuld te worden met een ambitieweb. Dit ambitieweb dient inzicht en duidelijkheid te geven aan de duurzaamheidsambities welke vanuit het DBC uitgevoerd gaan worden.
4. Het duurzaamheidsplan zoals genoemd onder punt 2. dient aangevuld te worden met inzicht in de mogelijkheden van een grondstofhub, op welke manier dit kan worden toegepast en voor welke materialen. .
5. Jaarlijks dient er een update van het duurzaamheidsplan plaats te vinden. Opdrachtnemer dient hierin aandacht te besteden aan veranderende wet- en regelgeving en de impact daarvan op de eigen werkzaamheden. Zo geldt er bijvoorbeeld sinds 1 januari 2022 een milieuzone in Haarlem centrum en omliggende wijken en wordt dit verder aangescherpt tijdens de looptijd van de Overeenkomst.
6. Opdrachtnemer dient een adviseurs duurzaamheid aan te stellen welke voldoet aan onderstaande kwalificaties. Het duurzaamheidsplan dient opgesteld en geactualiseerd te worden door de adviseur duurzaamheid.

Zelfst. hulppersoon	ADVISEUR DUURZAAMHEID
Verantwoordelijkheid	<p>Is eindverantwoordelijke voor de invulling van het onderwerp duurzaamheid binnen de uitvoering van het DBC. Dient invulling te geven aan de concrete uitwerking van duurzaamheid binnen de uitvoering van het DBC</p> <p>Opdrachtgever vraagt vanuit bovenstaande verantwoordelijkheden bewust een functionaris die zowel de eindverantwoordelijkheid draagt en daarnaast ook inhoudelijk betrokken is bij de daadwerkelijke uitwerking van de duurzaamheidsonderwerpen binnen de uitvoering van het DBC. Dit om te borgen dat er op een kwalitatief goede manier invulling wordt gegeven aan het belangrijke onderwerp duurzaamheid.</p>

Ervaring	Minimaal 5 jaar ervaring met duurzaamheid in bouwprojecten en/of onderhoudsopdrachten; Bij minimaal 3 projecten en/of onderhoudsopdrachten - invulling gegeven aan de eisen volgend vanuit de CO2-prestatieladder. - MKI-berekening opgesteld - Invulling gegeven aan het materialenpaspoort. Bij minimaal 5 projecten en/of onderhoudsopdrachten een ambitieweb opgesteld en verder uitgewerkt. Ervaring met klimaatadaptatie
Competenties	Minimaal HBO werk- en denkniveau; Communicatief vaardig.
Aantonen middels	Ervaring en competenties aan te tonen middels CV;

### Producteisen

#### Plan realisatie Duurzaamheid

Eisen die gesteld worden aan het product zijn:

- a. De acties die uitgevoerd dienen te worden om aan de gestelde eisen te voldoen.
- b. Per actie een tijdsplanning en deadline

### Producten en Prestatie Indicatoren (PI)

<i>Omschrijving Product</i>	<i>PI</i>
Plan realisatie Duurzaamheid, onderdeel van Kwaliteitsborgingsplan	Bij aanvang van het DBC

## 2.17 HP 3.1: Meldingen

### Doelstelling

Adequaat behandelen en afhandelen van meldingen en rapporteren aan Opdrachtgever door Opdrachtnemer.

**Melding:** de burger kan een melding maken over overlast, onveilige situaties, beperkte/geen beschikbaarheid, onregelmatigheden of schade aan objecten in de openbare ruimte, fraude of andere illegale praktijken. Onder een Melding wordt verstaan een opmerking van een persoon of organisatie aangaande een situatie in de openbare ruimte waarvan deze van mening is dat de situatie niet mag blijven voortbestaan of niet wenselijk is.

**De Transitieperiode** wordt gebruikt om het meldingsysteem in te voeren en de Opdrachtnemer op te leiden als gebruiker. Met andere woorden in de huidige situatie voert het Klant contact centrum (KCC) meldingen administratief in en zet deze door naar de betreffende Opdrachtnemer. Na behandeling, afhandeling en het terugmelden aan Opdrachtgever/Klantcontactcentrum (KCC) wordt de Melding door Opdrachtgever (KCC) administratief weer verwerkt.

Het doel is dat Opdrachtnemer zorgt voor de behandeling en afhandeling alsmede de administratieve verwerking in het meldingsysteem.

**Urgente melding:** melding met een hoge prioriteit door het ontstaan van een onveilige en/of onduidelijke situatie waardoor de kans bestaat op (meer) schade, onbereikbaarheid of letsel. Deze beoordeling vindt in eerste instantie plaats door Opdrachtnemer van het (DBC) 'Urgente Meldingen' die op locatie "veilig stelt" en de melding doorzet naar desbetreffende Opdrachtnemer per DBC, die direct actie dient te ondernemen. Onder "veilig stelt" wordt verstaan; de situatie op een dusdanige veilige wijze waarborgen dat alle gebruikers zonder hinder gebruik kunnen maken van het gebied, object en/of omgeving.

**Meervoudige melding:** bij een meervoudige melding betreft het een melding die betrekking heeft op meerdere domeinen met een zowel normale als hoge prioriteit. Deze betreffen meldingen met een Niet-urgente en Urgente status. De coördinatie van deze meldingen ligt bij de Opdrachtgever (KCC).. Zij zetten de melding door naar de opdrachtnemers van de domeinen waar het om gaat of naar de juiste afdeling.

**Niet-urgente melding:** melding die voldoet aan de definitie 'melding' die niet geclassificeerd mag worden als een 'urgente melding' of een 'meervoudige melding'. Deze beoordeling vindt in eerste instantie plaats door Opdrachtgever (KCC). Eenduidige niet-urgente meldingen worden automatisch door het meldingsysteem doorgezet, ook buiten kantoor tijden.

**Rampen:** worden via het rampenplan Veiligheidsregio Kennemerland uitgevoerd.

### Ter informatie

De gemeente Haarlem is voornemens een nieuw meldingensysteem aan te schaffen. Zodra dit is geïmplementeerd bij de gemeente Haarlem wordt de procedure opnieuw vastgesteld en afspraken gemaakt met Opdrachtnemer wie wat op welke wijze administratief afhandelt.

De gemeente Haarlem wil gaan werken met heldere afspraken over oplostijden. In de transitieperiode wil de gemeente Haarlem met de contractpartners tot procesafspraken komen over de te hanteren oplostijden. Daarna vindt een halfjaarlijks een controle plaats op het werken met oplostijden.

Opdrachtnemer van het Domein 'Urgente Meldingen' heeft bij het behandelen en afhandelen van meldingen, meervoudig en urgente meldingen twee verschillende rollen:

1. coördinerende rol: het ontvangen van de Urgente en Meervoudige meldingen die (gelet op de aard) niet direct doorgezet kunnen worden naar de uitvoerende Opdrachtnemer. Bij urgente meldingen is Opdrachtnemer van Domein 'Urgente Meldingen' verantwoordelijk voor het veiligstellen van de ontstane situatie en beoordeling of de urgentie blijft bestaan of opgeheven is waardoor het, indien de melding nog niet verholpen is, een niet urgente melding wordt.

### Procesbeschrijving en proceseisen

1. Melding komt binnen via internet (formulier melding) of via KCC via telefoon, e-mail of een app gelijk aan de Buiten beter app. Als melding via Opdrachtgever- KCC binnenkomt, voert Opdrachtgever (KCC) melding in en bepaalt of het een 'daadwerkelijke' melding betreft, bepaalt urgentie en/of de meervoudigheid. Opdrachtgever (KCC) draagt zorg voor doorzetting naar Opdrachtnemer van Domein 'Urgente Meldingen' of automatisch door het systeem.
2. Niet-urgente meldingen die één domein betreffen en waarvoor een eenduidige actie geldt worden rechtstreeks doorgezet door het meldingensysteem naar de Opdrachtnemer, die verantwoordelijk is voor de uitvoering binnen het betrokken domein.
3. Afhandelingstermijn is ter beoordeling van Opdrachtnemer en gerelateerd aan de kwaliteitseisen bij de procesbladen en productbladen. De definitie van afhandelingstermijn, is de periode tussen melding gedaan en in het systeem afgemeld als afgehandeld. De definitie van oplostijden, is de periode tussen de melding gedaan en daadwerkelijk opgelost in de openbare ruimte
  - a. binnen 14 dagen koppelt de Opdrachtnemer aan elke melder terug wat de oplostijd is geformuleerd als datum waarvoor de melding is opgelost
  - b. als er binnen 14 dagen geen realistische oplostijd gemeld kan worden, stuurt Opdrachtnemer een bericht naar de Opdrachtgever (KCC) wanneer dit wel gaat gebeuren.
  - c. als een melding niet kan worden opgelost in de beloofde oplostijd, ontvangt de melder een bericht hierover met reden van uitstel inclusief de nieuwe verwachte oplostijd.
  - d. als de melding is opgelost, stuurt de Opdrachtnemer binnen 2 werkdagen een bericht naar de Opdrachtgever (KCC).
4. Bij een aantal subcategorieën zal de Opdrachtnemer een foto in het meldingensysteem opslaan. Deze foto zal op termijn worden gebruikt in de communicatie met de melder. Dit wordt actueel op het moment dat het nieuwe meldingensysteem bij de gemeente geïmplementeerd is.
5. Het is voornamelijk Opdrachtgever (KCC) die het meldingensysteem bijwerkt en de voortgang en de terugkoppeling aan de melder verzorgt. Het is wel de taak van Opdrachtnemer om er voor te zorgen dat Opdrachtgever over actuele informatie beschikt. Deze verplichting geldt uiteraard alleen voor de input waarvoor Opdrachtnemer verantwoordelijk is. Niet-urgente meldingen buiten kantooruren, gemeld door de nood- en hulpdiensten (Politie) en Veiligheid & Handhaving (VH), worden afgehandeld als urgente meldingen. Opdrachtnemer meldt genomen beslissing en stappen, binnen 60 minuten na melding terug, aan de melder, te weten de nood- en hulpdiensten (Politie) en Veiligheid & Handhaving (VH).
6. Urgente meldingen tijdens kantooruren (08.30 – 16.30) komen via Opdrachtgever (KCC) en buiten kantooruren via de nood- en hulpdiensten (Politie) bij Opdrachtnemer van het Domein 'Urgente

Meldingen' binnen. Opdrachtnemer van het Domein 'Urgente Meldingen' neemt in geval van urgente meldingen de situatie binnen 30 minuten op en stelt deze veilig. Opdrachtnemer meldt genomen beslissing en stappen, binnen 60 minuten na melding terug, aan de melder, te weten de nood- en hulpdiensten (Politie) en Opdrachtgever (KCC). Urgente meldingen worden door Opdrachtnemer "Urgente Meldingen" doorgezet naar de Opdrachtnemer(s) van alle betrokken domeinen die de melding verder afhandelt. Opdrachtnemer rapporteert over behandeling en afhandeling van de specifieke melding aan de Opdrachtgever (KCC).

7. Meervoudige meldingen tijdens kantooruren (08.30 – 16.30) komen via Opdrachtgever (KCC) en buiten kantooruren via de nood- en hulpdiensten (Politie) bij Opdrachtnemer van Domein 'Urgente Meldingen' binnen. Proces verloopt gelijk aan de processen Urgente en Niet-urgente meldingen. Meldingen, ontvangen vanuit de coördinerende rol van de Opdrachtnemer in de zin van meervoudige meldingen, worden door Opdrachtnemer "Urgente Meldingen" doorgezet naar een Opdrachtnemer van het betrokken domein. Opdrachtnemer rapporteert over behandeling en afhandeling aan de Opdrachtgever (KCC).
8. De medewerker van de Opdrachtnemer van Domein 'Urgente Meldingen' bepaalt – al dan niet in overleg met de Opdrachtnemer van het (de) betrokken Domein(en)– de urgentie. Indien urgent en na veilig stellen toch op korte termijn specialistische inzet nodig is, wordt er door de Opdrachtnemer van het betreffende Domein direct actie ondernomen. De ernst van de situatie, aanrijtijd van de Opdrachtnemer, het object en de locatie bepalen de af te spreken afhandelingstermijn.
9. Door de Opdrachtnemer(s) die voor het herstel zorg draagt (dragen) van de urgente en/of meervoudige meldingen (betreffende domein) wordt Opdrachtnemer van Domein 'Urgente Meldingen' op de hoogte gesteld van de afhandeling van de melding.
10. Meldingen die een beleidsvraag betreffen worden van de Opdrachtnemer overgenomen door de gebiedsregisseur of door afdeling beleid van BBOR. Deze geeft antwoord in het meldingensysteem waarna KCC de melder hierover inlicht.
11. Een gecompliceerde melding (leidt tot multidisciplinaire acties) is de verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer. Indien het meldingen betreft die via Opdrachtgever (KCC) - dus in meldingensysteem geregistreerd - zijn binnengekomen, wordt de afhandeling direct teruggemeld aan het KCC die het meldingensysteem bijwerkt en de terugkoppeling aan de melder verzorgt.
12. Opdrachtnemer bespreekt met Gebiedsregisseur tweewekelijks tijdens de overleggen op operationeel niveau (conform HP 1.7) de omvang en de aard van de meldingen in relatie tot de afgesproken kwaliteit (inclusief analyse). Alle meldingen worden na afhandeling teruggekoppeld, wanneer afhandeling op zich laat wachten wordt dit teruggekoppeld inclusief wanneer de afhandeling wel plaatsvindt.
13. Opdrachtnemer rapporteert vanuit de Voortgangsrapportage tactisch en operationeel niveau (conform HP 1.7) aan de Opdrachtgever en afdeling KCC over de meldingen: feitelijke omvang, afhandelingstermijnen, overschrijding van afhandelingstermijnen, oplostermijnen, overschrijding van oplostermijnen, de aard en adviseert omtrent de meldingen. Gemaakte afspraken dienen als input voor het volgende overleg.

Uitzonderingen op bovenstaande procedure betreffen:

- de urgente meldingen voor het riool, deze worden altijd doorgezet naar de Opdrachtnemer van het Domein Riolerings en Grondwater, die dan zorgt voor veiligstellen, hierbij heeft dus de Opdrachtnemer van Domein "Urgente Meldingen" alleen een doorgeef functie.
- de urgente meldingen voor het Domein Parkeren, deze worden altijd doorgezet naar de Opdrachtnemer van het Domein Parkeren, die dan zorgt voor veiligstellen, hierbij heeft dus de Opdrachtnemer van Domein "Urgente Meldingen" alleen een doorgeef functie.
- de meldingen/storingen aan de beweegbare bruggen. Storing/melding wordt gedaan door de schepvaartmeester (gebruiker) van dienst. Opdrachtnemer wordt ingeschakeld en dient binnen 30 minuten aanwezig te zijn. In geval van een aanrijding stelt domein Urgente Meldingen nog steeds veilig. Opdrachtnemer schat de impact in op het verkeer en de afhandeling van het verkeer en dient

dit direct af te stemmen met de bereikbaarheidscoördinator van de Gemeente. Indien dit niet goed gaat schakelt Opdrachtnemer verkeersregelaars in. Opdrachtnemer verhelpt de storing/melding.

**Producten en Eisen (Prestatie Indicatoren – PI)**

<b>Omschrijving PI</b>	<b>Eis</b>	<b>Wie initieert</b>	<b>Formats</b>
Bereikbaarheid Opdrachtnemer	Dagelijks 24 uur	Opdrachtnemer	
Up to date meldingensysteem	Noteren afhandeling	Opdrachtnemer	Meldingensysteem
Bespreken resultaten in Voortgangsoverleg	Zie HP 1.2	Opdrachtnemer	Vanuit Procesblad Rapportage
Oplostijden per subcategorie			

**Toetsing en controle**

Omschrijving type toetsing	Freq (/jaar)	Wie toetst	Wie rapporteert	Aan wie
Formele toetsen rapportage (urgente) meldingen	4x/jr	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Opdrachtgever
Materiële toets rapportage analyse en advies aantal (urgente) meldingen	1x/jr	Opdrachtgever	Opdrachtnemer	Opdrachtgever
Materiële toetsen van de rapportage openstaande meldingen	12x/jr	Opdrachtgever	Opdrachtgever	Opdrachtnemer

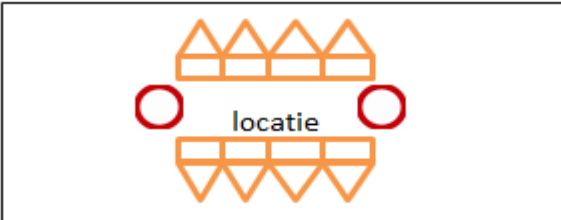
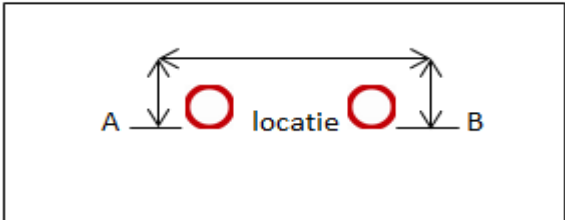
•

## 2.18 HP 3.2: Klachten over Opdrachtnemer

Doelstelling				
Het adequaat reageren op (ernstige) klachten over het functioneren van vertegenwoordigers van de Opdrachtnemer.				
Proceseisen				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Klachten die worden gemeld bij de gemeente worden door Klachtencoordinator binnen KCC ) geïventariseerd en doorgezet per email naar de desbetreffende persoon/instantie die de klacht in behandeling neemt. Mocht een melding binnen komen als een klacht, wordt deze omgezet naar een melding en dient via het meldingenproces afgehandeld te worden..</li> <li>2. De Opdrachtgever informeert de Opdrachtnemer omtrent een ontvangen klacht.</li> <li>3. De Opdrachtnemer dient met bekwame spoed, doch uiterlijk binnen twee werkdagen na het uiten van een klacht, aan de Opdrachtgever te melden welke maatregelen hij treft ten einde de oorzaak van de klacht te verhelpen. De Opdrachtnemer dient de Opdrachtgever terstond te voorzien van informatie over actuele vorderingen/verandering van het afhandelen van de klacht.</li> <li>4. De Opdrachtgever zorgt voor terugkoppeling richting de melder, waarbij de Opdrachtnemer de Opdrachtgever voorziet van benodigde informatie.</li> <li>5. Als de aard van de klacht door de Opdrachtgever dusdanig ernstig wordt ingeschat, kan dit aanleiding zijn om een tussentijdse audit uit te voeren (cf. Vraagspecificatie Processen, HP-1.5 Contractbeheersing). Klachten worden centraal behandeld en geregistreerd.</li> <li>6. De Opdrachtgever rapporteert over de klachten in de Rapportage op tactisch en operationeel niveau welke staat aangegeven in HP 1.2 Rapportage. Het is belangrijk dat in deze rapportage wordt ingegaan op: feitelijke omvang, rode draden en overzicht van verbetermaatregelen.</li> </ol>				
Producteisen				
<p><b>Verbeterplan cq. Verbetermaatregelen</b></p> <p>Eisen die gesteld worden aan het product zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschrijving van de klacht, de context, omvang en effecten op de omgeving;</li> <li>• Analyse van de oorzaak van de klacht;</li> <li>• Voorgestelde maatregelen ter correctie van de klacht;</li> <li>• Voorgestelde maatregelen ter preventie van toekomstige vergelijkbare klachten;</li> </ul>				
Producten en Prestatie Indicatoren (PI)				
Omschrijving Product		PI		
Verbeterplan cq. verbetermaatregelen		Binnen 2 weken na ontvangst klacht.		
Overzicht aantal klachten		Periodiek als onderdeel van Rapportage op tactisch en operationeel niveau welke staat aangegeven in HP 1.2 Rapportage		
Toetsing en controle				
Omschrijving type toetsing	Freq (/jaar)	Wie toetst	Wie rapporteert	Aan wie
Formele toets van de rapportage aantal klachten	4	OG	ON	OG

Overleg over klachten in operationeel overleg, materiële toetsing op inhoud,	26	OG	OG	ON
--	----	----	----	----

## 2.19 HP 3.3: Bereikbaarheid Openbare ruimte (excl. Waterwegen)

<p><b>Doelstelling</b></p> <p>Tijdens Werkzaamheden (A) het bereikbaar houden van wegen en gebieden en het toegankelijk houden van woningen, bedrijven, garages en gebouwen voor bewoners en andere gebruikers en (B) het toegankelijk houden van het te bereiken doel dat gelegen is voorbij de plek waar de werkzaamheden plaatsvinden.</p>
<p><b>Proceseisen</b></p> <p>De Opdrachtnemer dient de Werkzaamheden op zodanige wijze uit te voeren dat er zo min mogelijk Hinder ontstaat. Daar waar bereikbaarheid, leefbaarheid en parkeerbalans in het gedrang komen, dient de Opdrachtnemer:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• locaties zoals beschreven in situatie A bereikbaar en toegankelijk te houden. Wegen en gebieden, woningen, bedrijven, garages en gebouwen voor bewoners en andere gebruikers dienen bereikbaar en toegankelijk te houden.</li> <li>• het door derden te bereiken doel dat gelegen is voorbij de plek waar de werkzaamheden plaatsvinden, zoals beschreven in situatie B, bereikbaar en toegankelijk te houden.</li> <li>• de maatregelen te treffen welke binnen de mogelijkheden liggen en naar redelijkheid zijn te realiseren.</li> </ul> <p>Situatie A: <span style="margin-left: 150px;">Situatie B:</span></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">   </div> <p>De Opdrachtnemer dient bij het uitvoeren van zijn Werkzaamheden actief rekening te houden met de bewoners en gebruikers van een Gebied waar de Werkzaamheden worden uitgevoerd. Er dient zo min mogelijk hinder op te treden voor mindervaliden, rolstoelgebruikers, e.d. en de aanwezige functies en de (logische) omstandigheden ter plaatse (zoals aanrijroutes van nood- en hulpdiensten, busroutes, toegankelijkheid (inritten) van bedrijven en winkels, nooduitgangen, kruispunten, naast drukke wegen of bruggen, tijdens de spits) dienen in stand te worden gehouden. Afhankelijk van het type onderhoud betekent dit dat de Opdrachtnemer zijn Werkzaamheden buiten bepaalde tijden, dagdelen, dagen en seizoenen dient te plannen. Deze specifieke dagen dient de Opdrachtnemer op te nemen in zijn deelplan “planningen” (als onderdeel van het Operationeel Uitvoeringsplan).</p> <p>Als één van bovenstaande zaken niet mogelijk is, dient de Opdrachtnemer een afwijkingsrapport ter acceptatie aan de Opdrachtgever voor te leggen. In dat afwijkingsrapport dient de Opdrachtnemer aan te tonen dat hij in de planning en uitvoering al het mogelijke doet om overlast te voorkomen en/of extra maatregelen neemt om deze zo veel mogelijk te beperken.</p>

Als daar noodzaak toe is, dient de Opdrachtnemer een omleidingsroute in te stellen. Alle kosten hiervoor zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

Voorafgaand aan de Werkzaamheden die leiden tot overlast en/of vermindering van bereikbaarheid communiceert de Opdrachtnemer tijdig met gebruikers en bewoners die met de gevolgen hiervan te maken hebben. Wat de Opdrachtnemer onder tijdig verstaat en op welke wijze hij gaat communiceren beschrijft de Opdrachtnemer in zijn communicatie plan (als onderdeel van het Operationeel Uitvoeringsplan). Indien nodig treedt de Opdrachtnemer met gebruikers en bewoners in overleg volgens HP-4.2 "Communicatie met gebruikers".

De Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit die nodig zijn om aan de eisen van het DBC te voldoen; dus ook bijvoorbeeld het plaatsen en verwijderen van afzettingen en dranghekken en het maken van tekstborden. De Opdrachtnemer stelt de benodigde materialen ter beschikking en alle kosten hieruit voortvloeiend zijn voor de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer meldt alle werkzaamheden die gevolgen hebben voor een doorgaande route en/of kustroute bij Opdrachtgever via **Fout! De hyperlinkverwijzing is ongeldig.** . Opdrachtgever meldt vervolgens de meldingen bij LTC Andes (Local Traffic Control). Dit systeem is ook bedoeld voor afstemming van werken in de RegioRegie (zie de kaart RegioRegie Haarlem – IJmond).

De Opdrachtnemer geeft in het overleg met de Gebiedsregisseur aan welke werkzaamheden uitgevoerd zullen worden en welke maatregelen hij hierbij gaat nemen. De Opdrachtnemer stelt een afzettingsplan op.

In het operationeel overleg dient de Opdrachtnemer de verwachting voor de komende periode aan te geven en welke (extra) verkeersmaatregelen daartoe nodig zijn. Dit dient gedaan te worden in de vorm van een Verkeersplanplan. Een dergelijk Verkeersplanplan is nodig op het moment dat wegen (deels) geblokkeerd worden door werkzaamheden van de DBC-partner. Het verkeersplanplan dient ingediend te worden via LTC-TVM.

De Opdrachtnemer rapporteert over de uitgevoerde werkzaamheden aan de Opdrachtgever en over de daaruit voortvloeiende stremmingen van vaarwegen aan de Havendienst.

## Producteisen

### Verkeersplanplan

Eisen die aan het product worden gesteld zijn:

- voldoen aan de CROW-richtlijn 96b WIU.
- toelichting op de te gebruiken middelen en afzettingen
- uitwerking van specifieke eisen inzake Meldingen (HP-3.1) en Communicatie gebruiker openbare ruimte (HP-4.2)

## Producten en Prestatie Indicatoren (PI)

Omschrijving Product	PI
Verkeersplanplan (onderdeel van het KBP )	- Richtlijnen van de CROW publicatie 96b - MOOR - Kaart RegioRegie Haarlem-IJmond
Rapportages (HP 1.2) inzake maatregelen over bereikbaarheid bij afzettingen	Per Gebied en Domein

Melden in MOOR

Registratie van werkzaamheden

## 2.20HP 3.4: Bereikbaarheid Waterwegen

### Doelstelling

Tijdens Werkzaamheden het bereikbaar houden van vaarwegen voor beroepsvaart en andere gebruikers van de vaarwegen conform het routeakkoord Staande Mast Route 2020-2026 tussen het IJsselmeer en de Deltawateren. Na 2026 worden er geen grote veranderingen verwacht ten aanzien van het Routeakkoord. [Routeakkoord Staande Mast Route \(haarlem.nl\)](#)

### Proceseisen

De Opdrachtnemer dient de Werkzaamheden op zodanige wijze uit te voeren dat er zo min mogelijk Hinder ontstaat op de vaarwegen. Daar waar bereikbaarheid van de regio en/of ligplaatsen in het gedrang komen, dient de Opdrachtnemer rekening te houden met de verschillende vaarwegklassen. De afspraak onder de vaarwegbeheerders is dat, geplande werkzaamheden die eenmalig minimaal 4 uur hinder veroorzaken óf werkzaamheden die regelmatig /langdurig vertraging opleveren (bijvoorbeeld 3 weken lang bloktijden) in te voeren in MELVIN. De vaarwegbeheerder voert de werkzaamheden in Melvin om tot afstemming te komen met de overige deelnemers in het routeakkoord.

Om afstemming in het routeoverleg plaatst te laten vinden dienen de geplande werkzaamheden op of aan de vaarwegen te worden aangemeld bij [vaarwegbeheer@haarlem.nl](mailto:vaarwegbeheer@haarlem.nl)

Voor de aanmelding bestaat de mogelijkheid om kaders op te halen bij de vaarwegbeheerder. Uiterlijk 2 weken voor aanmelding kan een afspraak worden gemaakt met de vaarwegbeheerder door een agenda uitnodiging te sturen naar [havendienst@haarlem.nl](mailto:havendienst@haarlem.nl)

Afhankelijk van het type onderhoud betekent dit dat de Opdrachtnemer zijn Werkzaamheden buiten bepaalde tijden, dagdelen, dagen en seizoenen dient te plannen. Deze specifieke dagen dient de Opdrachtnemer op te nemen in zijn deelplan “planningen” (als onderdeel van het Operationeel Uitvoeringsplan). Het scheepvaart seizoen loopt jaarlijks van 1 april tot 31 oktober.

Als één van bovenstaande zaken niet mogelijk is, dient de Opdrachtnemer een afwijkingsrapport ter acceptatie aan de Opdrachtgever voor te leggen. In dat afwijkingsrapport dient de Opdrachtnemer aan te tonen dat hij in de planning en uitvoering al het mogelijke doet om overlast te voorkomen en/of extra maatregelen neemt om deze zo veel mogelijk te beperken.

<b>Vaarweg A</b>	<b>Noorder Buiten Spaarne (CEMT Va), Binnen Spaarne (CEMT II), Zuider Buiten Spaarne (CEMT II) en Industriehaven (CEMT IVa)</b>  <b>Gehele Spaarne Recreatievaartklasse: BRTN AZM (staande mast route)</b>
<b>Vaarweg B</b>	Nieuwe Gracht (RA), Leidsevaart, Kampersingel, Gasthuissingel, Raamsingel, Tuinlaantje, Burgwal, Bakenssegracht, Molenplas, Mooie Nel, Buiten-Liede en Binnen-Liede.
<b>Vaarweg C</b>	Overig Haarlems vaarwater

Er gelden verschillende eisen per vaarwegklasse.

#### Definitie stremming

Een stremming is een blokkade van de vaarweg A en/of B waarom omvaren noodzakelijk is.

Stremming tijdens bedientijden van de beweegbare bruggen van de vaarweg A is in principe niet toegestaan tijdens het vaarseizoen van 1 april tot 31 oktober. Stremming van een vaarweg B tijdens het vaarseizoen is in principe niet toegestaan tijdens het vaarseizoen.

#### Definitie hinder

We spreken van hinder wanneer de passage over de vaarweg A door Haarlem langer dan 2 uur maar korter dan 4 uur in beslag neemt. Of daar waar de vaarwegbreedte of doorvaarthoogte wordt verminderd. Hinder tijdens bedientijden van de beweegbare bruggen op vaarweg A mag niet langer duren dan 4 uur zonder deze vooraf af te stemmen met de vaarwegbeheerder.

Hinder op de vaarwegen B is toegestaan wanneer de doorvaarbreedte minimaal 6 meter bedraagt.

In het geval van werkzaamheden waarbij de aanwezige ligplaatsen op het rak onbereikbaar zijn door de werkzaamheden, is deze hinder beperkt mogelijk vanwege het aantal aanwezige tijdelijke ligplaatsen.

#### Stremming/hinder Vaarweg A

	<b>Duur van de stremming/hinder</b>	<b>Aanmeldtermijn bij Havendienst</b>	<b>Informatie naar stakeholders</b>
<b>1.</b>	Eenmalige hinder maximaal 4 uur	4 weken voor uitvoering Incl. BLVC-plan	3 weken voor uitvoering
<b>2.</b>	Maximaal 1 dag stremming of regelmatige hinder*	8 weken voor uitvoering incl. BLVC-plan	6 weken voor uitvoering
<b>3.</b>	Meer dan 1 dag hinder stremming*	16 weken voor uitvoering incl. BLVC-plan	12 weken voor uitvoering

\*Acceptatie voor stremming bij 2 & 3 afhankelijk van beschikbaarheid alternatieve route Amsterdam. Beschikbaarheid alternatieve route wordt getoetst door de Havendienst. Aanmelding is nog geen akkoord.

#### Stremming/hinder Vaarweg B IN VAARSEIZOEN

In het geval van de vaarwegen B geldt in principe geen stremming voor geplande werkzaamheden tijdens het vaarseizoen.

	<b>Duur van de stremming/hinder</b>	<b>Aanmeldtermijn bij GOB/Havendienst</b>	<b>Informatie naar stakeholders</b>
<b>1.</b>	Eenmalig hinder maximaal 4 uur	4 weken voor uitvoering incl. BLVC-plan	3 weken voor uitvoering
<b>2.</b>	Maximaal 1 dag stremming of regelmatige hinder	8 weken voor uitvoering incl. BLVC-plan	6 weken voor uitvoering
<b>3.</b>	Meer dan 1 dag hinder of stremming	12 weken voor uitvoering incl. BLVC-plan	8 weken voor uitvoering

### Stremming/hinder Vaarweg B BUITEN VAARSEIZOEN

	<b>Duur van de stremming/hinder</b>	<b>Aanmeldtermijn bij GOB/Havendienst</b>	<b>Informatie naar stakeholders</b>
<b>1.</b>	Eenmalig maximaal 4 uur indien vaartuigen dienen te worden verplaatst	4 weken voor uitvoering incl. BLVC-plan	3 week voor uitvoering
<b>2.</b>	Maximaal 1 dag stremming of regelmatige hinder	4 weken voor uitvoering incl. BLVC-plan	4 weken voor uitvoering
<b>3.</b>	Meer dan 1 dag hinder of stremming	6 weken voor uitvoering incl. BLVC-plan	6 weken voor uitvoering

### Stremming/hinder Vaarweg C BINNEN VAARSEIZOEN

	<b>Duur van de stremming/hinder</b>	<b>Aanmeldtermijn bij GOB/Havendienst</b>	<b>Informatie naar stakeholders</b>
<b>1.</b>	Eenmalig maximaal 4 uur indien vaartuigen dienen te worden verplaatst	4 weken voor uitvoering incl. BLVC-plan	3 weken voor uitvoering
<b>2.</b>	Maximaal 1 dag stremming of regelmatige hinder	4 weken voor uitvoering incl. BLVC-plan	4 weken voor uitvoering
<b>3.</b>	Meer dan 1 dag hinder of stremming	6 weken voor uitvoering incl. BLVC-plan	6 weken voor uitvoering

### Stremming/hinder Vaarweg C BUITEN VAARSEIZOEN

	<b>Duur van de stremming/hinder</b>	<b>Aanmeldtermijn bij GOB/Havendienst</b>	<b>Informatie naar stakeholders</b>
<b>1.</b>	Eenmalig maximaal 4 uur indien vaartuigen dienen te worden verplaatst	2 weken voor uitvoering incl. BLVC-plan	1,5 week voor uitvoering
<b>2.</b>	Maximaal 1 dag stremming of regelmatige hinder	4 weken voor uitvoering incl. BLVC-plan	3 weken voor uitvoering
<b>3.</b>	Meer dan 1 dag hinder of stremming	6 weken voor uitvoering incl. BLVC-plan	4 weken voor uitvoering

### Communicatie

Voorafgaand aan de Werkzaamheden die leiden tot overlast en/of vermindering van bereikbaarheid op het water communiceert de Opdrachtnemer met de Nautische vaarwegbeheerder en stelt hij een concept bewonersbrief conform de toolkit communicatie (zie bijlage bij proces HP 4.2). De Nautisch vaarwegbeheerder toetst de bewonersbrief op inhoud. Indien akkoord, verstuurd de nautisch vaarwegbeheerder de brieven aangetekend aan de vergunninghouders/licplaatshouders. Indien nodig treedt de Opdrachtnemer met gebruikers en bewoners in overleg volgens HP-4.2 “Communicatie met gebruikers”.

### Communicatieplan vaarweg A

	<b>Communicatiemiddel</b>	<b>Actiehouder</b>
1	Ophalen kaders werken op het water bij Nautisch Vaarwegbeheerder.	Opdrachtnemer
2	BLVC-plan incl. verkeersplanplan conform BPR aanleveren en goed te keuren door Havendienst	Opdrachtnemer
3	Afstemming Regionaal Route overleg	Havendienst
4	Na goedkeuring routeakkoord proces vervolgen	Havendienst
5	Aanwijzen tijdelijke ligplaatsen (indien mogelijk) verwerken in brief vergunninghouders door uitvoerende partij. Kaartje verkrijgbaar bij Havendienst.	Opdrachtnemer
6	Concept brief aanleveren aan havendienst en communicatie	Opdrachtnemer
7	Verwerken contactgegevens Vergunninghouders/stakeholder(s) in brief ligplaatshouders	Havendienst
8	Reproductie en aangetekend versturen brief ligplaatshouders door Havendienst	Havendienst
9	Plaatsen vooraankondiging 2 weken voorafgaand aan geplande werkzaamheden	Opdrachtnemer
10	Informatieborden werkzaamheden/ BPR verkeersborden bestellen, plaatsen en verwijderen **	Opdrachtnemer
11	Website Havendienst	Havendienst
12	Vaarweginformatie.nl	Havendienst
13	Bij werkzaamheden op de vaarweg A waarbij Maximaal 1 dag stremming, regelmatige hinder of Meer dan 1 dag hinder of stremming informeren website	Opdrachtnemer

\*\* In samenspraak met de Havendienst

### Communicatieplan vaarweg B

	<b>Communicatiemiddel</b>	<b>Actiehouder</b>
1	Ophalen kaders werken op het water bij Nautisch Vaarwegbeheerder.	Opdrachtnemer
2	BLVC-plan incl. verkeersplanplan conform BPR aanleveren en goed te keuren door Havendienst	Opdrachtnemer
3	Na goedkeuring proces vervolgen	Havendienst
4	Aanwijzen tijdelijke ligplaatsen (indien mogelijk) verwerken in brief vergunninghouders door uitvoerende partij. Kaartje verkrijgbaar bij Havendienst	Opdrachtnemer
5	Concept brief aanleveren aan havendienst en communicatie	Opdrachtnemer
6	Verwerken contactgegevens Vergunninghouders/stakeholder(s) in brief ligplaatshouders	Havendienst
7	Reproductie en versturen brief ligplaatshouders door Havendienst	Havendienst
8	Plaatsen vooraankondiging 2 weken voorafgaand aan geplande werkzaamheden	Opdrachtnemer
9	Informatieborden werkzaamheden/ BPR verkeersborden bestellen, plaatsen en verwijderen **	Opdrachtnemer
10	Website Havendienst	Havendienst
11	Vaarweginformatie.nl	Havendienst
12	Bij werkzaamheden op de vaarweg A waarbij Maximaal 1 dag stremming, regelmatige hinder of Meer dan 1 dag hinder of stremming informeren website	Opdrachtnemer

\*\* In samenspraak met de Havendienst

## Communicatieplan vaarweg C

	<b>Communicatiemiddel</b>	<b>Actiehouder</b>
1	BLVC-plan incl. verkeersplanplan conform BPR aanleveren en goed te keuren door Havendienst	Opdrachtnemer
2	Na goedkeuring proces vervolgen	Havendienst
3	Aanwijzen tijdelijke ligplaatsen (indien mogelijk) verwerken in brief ligplaats door uitvoerende partij. Kaartje verkrijgbaar bij Havendienst	Opdrachtnemer
4	Concept brief aanleveren aan havendienst en communicatie	Opdrachtnemer
5	Verwerken contactgegevens Vergunninghouders/stakeholder(s) in brief ligplaatshouders	Havendienst
6	Reproductie en versturen brief ligplaatshouders door Havendienst	Havendienst
7	Plaatsen vooraankondiging	Opdrachtnemer
8	Informatieborden werkzaamheden/ BPR verkeersborden bestellen, plaatsen en verwijderen	Opdrachtnemer
9	Website Havendienst	Havendienst

De Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit die nodig zijn om aan de eisen van het DBC te voldoen; dus ook bijvoorbeeld het plaatsen en verwijderen van afzettingen en dranghekken en het maken van tekstborden. De Opdrachtnemer stelt de benodigde materialen ter beschikking en alle kosten hieruit voortvloeiend zijn voor de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer geeft in het overleg met de nautisch vaarwegbeheerder aan welke werkzaamheden uitgevoerd zullen worden en welke maatregelen hij hierbij gaat nemen. De Opdrachtnemer stelt een afzettingsplan op conform de richtlijn Haarlems vaarwegen of de toekomstige CROW 96v richtlijn.

In het operationeel overleg dient de Opdrachtnemer de verwachting voor de komende periode aan te geven en welke (extra) verkeersmaatregelen daartoe nodig zijn. Dit dient gedaan te worden in de vorm van een Verkeersplanplan.

De Opdrachtnemer rapporteert over de uitgevoerde werkzaamheden aan de Opdrachtgever en over de daaruit voortvloeiende stremmingen van vaarwegen aan de Havendienst.

### Producteisen

#### BLVC-plan

In een BLVC-plan zijn maatregelen, verantwoordelijkheden en afspraken beschreven rondom bouwprojecten. BLVC bestaat voor bereikbaarheid, leefbaarheid, veiligheid en communicatie.

De volgende onderdelen moeten minimaal in het BLVC-plan worden beschreven:

- In het plan staat beschreven hoe de overlast op de omgeving kan worden beperkt en wie het aanspreekpunt is
- In het kader van de bereikbaarheid en veiligheid dient een verkeersplanplan onderdeel te zijn van het BLVC-plan
- beschrijf hoe en wanneer de werkzaamheden worden uitgevoerd en hoe lang de werkzaamheden en bijbehorende hinder in beslag nemen
- beschrijf de mate van hinder
- uitwerking van specifieke eisen inzake Meldingen (HP-3.1) en Communicatie gebruiker openbare ruimte (HP-4.2)

Verkeersplan			
Eisen die aan het product worden gesteld zijn:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• toelichting op de te gebruiken middelen en afzettingen</li> </ul>			
Producten en Prestatie Indicatoren (PI)			
Omschrijving Product	PI		
Verkeersplan voor het betreffende werk	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Richtlijnen van de CROW publicatie 96b en 96v</li> <li>- Richtlijn vaarwegen Haarlem</li> <li>- Kaart RegioRegie Haarlem-IJmond (Melvin = incl. LTC)</li> <li>- Checklist vaarwegen Havendienst</li> <li>- Routeakkoord gemeente Haarlem en Provincie Noord-Holland</li> </ul>		
Rapportages (HP 1.2) inzake maatregelen over bereikbaarheid bij afzettingen	Per Gebied en Domein		
	Registratie van werkzaamheden		

## 2.21 HP 3.5: Schades aan Openbare ruimte door derden

### Doelstelling

Het vaststellen, verhelpen, herstellen en afhandelen van schades die zijn aangebracht door personen en/of gebruikers van de Openbare ruimte.

Schades aan de Openbare ruimte zijn de door gedrag van derde(n) ontstane schades aan de Openbare ruimte, door bijvoorbeeld vandalisme, een ongeluk en/of door gebruik. Het gaat hierbij niet om (letsel)schade aan personen.

### Proceseisen

1. Schades aan de Openbare ruimte door derde(n) dienen altijd in het meldingsstelsel geregistreerd te worden conform het proces Meldingen (HP-3.1 Meldingen).
2. Schade door vandalisme en ongelukken die via KCC, hulpdiensten of de politie binnenkomen dienen via de procedure in HP-3.1 Meldingen afgehandeld te worden.
3. De Nevenopdrachtnemer die de Meldingen coördineert stelt de Opdrachtnemer op de hoogte van de ontstane schade in het Domein.
4. Opdrachtnemer ontvangt de foto's die zijn gemaakt (zie proces "Meldingen", HP 3.1).
5. De Opdrachtnemer herstelt de schade en handelt die af ongeacht de hoogte van het schadebedrag. Kosten voor herstel van de schade komen ten laste van het beschikbare taakstellend budget.
6. Het eventueel door de politie of de BOA opgestelde proces-verbaal wordt eveneens beschikbaar gesteld aan de Opdrachtnemer van het betreffende domein voor zover dit is toegestaan op grond van de AVG en Wpg.
7. Schades dienen door de Opdrachtnemer bij NODR (**Fout! De hyperlinkverwijzing is ongeldig.**) ingediend te worden, inclusief de benodigde informatie om de omvang van de schade vast te stellen. Daar waar mogelijk dienen getuigeverslagen opgesteld en bijgevoegd te worden. De Opdrachtnemer is aanspreekpunt voor NODR bij de afhandeling van deze schades. Bij schade aan kunstwerken of oevers is het voor het verhalen van schade altijd een getuigenverklaring nodig.
8. Het door NODR uit te betalen bedrag wordt rechtstreeks aan de Opdrachtnemer uitgekeerd en komt ten gunste van het taakstellend budget.
9. Schades waarvan het herstel niet of niet volledig via NODR wordt vergoed en waarvan de kosten groter zijn dan € 500, worden vergoed door de Opdrachtgever. Deze vergoeding komt weer ten gunste van het taakstellend budget.
10. De Opdrachtnemer verstrekt ieder jaar vóór 15 april een rapportage waaruit blijkt welke schades in het daaraan voorafgaande jaren niet verhaalbaar bleken bij NODR en van welke van die schades de herstellkosten groter waren dan € 500.
11. NODR brengt kosten in rekening voor de behandeling van schades. Deze kosten komen ten laste van het taakstellend budget.

### Producteisen

#### Rapportage overzicht en voortgang verhalen schades

Eisen die aan het product worden gesteld zijn:

- door Opdrachtnemer vastgesteld doch minimaal te bevatten:
  - datum, volgnummer, schadeomschrijving;
  - Informatie over veroorzaker bekend bij opdrachtnemer ja/nee

- onderdeel Areaal waarop schade van toepassing is;
- gevolgen voor het Kwaliteitsniveau;
- werkzaamheden voor herstel van de schade
- kostprijs voor herstel.

<b>Producten en Prestatie Indicatoren (PI)</b>	
<b><i>Omschrijving Product</i></b>	<b><i>PI</i></b>
Up-to-date meldingensysteem schade	Schades noteren en afhandeling
Rapportage overzicht en voortgang verhalen schades	Overzicht te verhalen en niet te verhalen schade

## 2.22 HP 3.6: Schades door Opdrachtnemer

<b>Doelstelling</b>	
<p>Het adequaat vaststellen van schades, het verhelpen ervan en het vergoeden van schades door de Opdrachtnemer, aangebracht tijdens de uitvoering van de Werkzaamheden door de Opdrachtnemer en/of door Zelfstandige Hulppersonen. Dit kan naast schade aan de Openbare ruimte ook letselschade aan derde(n) zijn.</p>	
<b>Proceseisen</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. In geval dat tijdens het uitvoeren van de Werkzaamheden door de Opdrachtnemer schade wordt veroorzaakt aan gemeentelijke eigendommen of aan een Gebruiker van de Openbare ruimte dient hij dit te melden aan de Opdrachtgever.</li> <li>2. De Opdrachtnemer dient vervolgens de schade op nemen als een Melding in het meldingsysteem conform HP-3.1 Meldingen. De aard van de schade bepaalt de vervolgstappen, als volgt:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. is er sprake van schade aan gemeentelijke eigendommen, dan wordt conform proces HP-3.1 “Meldingen” en HP-3.4 “Schade aan de Openbare ruimte” de schade door Opdrachtnemer hersteld en de Melding afgehandeld. De kosten voor de afhandeling van deze schade zijn voor rekening van de Opdrachtnemer of diens Zelfstandige Hulppersoon.</li> <li>b. is er sprake van schade aan de eigendommen van een Gebruiker van de Openbare ruimte of een bewoner waarbij gemeente aansprakelijk is gesteld, dan is de afdeling JZ/M&amp;S verantwoordelijk voor het in behandeling nemen van een schadeclaim. Hiervoor geldt een vastgestelde procedure in de notitie “Afhandelen schademelding” – afd. JZ/M&amp;S. De burger moet kunnen aantonen dat de gemeente aansprakelijk is. De Opdrachtgever heeft geen actieve rol in deze situatie. In het geval van een claim vindt afstemming plaats tussen de Opdrachtnemer en Opdrachtgever (namens deze: afdeling JZ) enerzijds t.a.v. de bewijsvoering van de claim en anderzijds voor het wegnemen van de oorzaak met het oog op preventie. De Opdrachtnemer levert op verzoek van de afdeling JZ/M&amp;S foto’s ingeval van een claim van een burger over kapotte dan wel herstelde objecten. Indien de schadeclaim van de burger wordt gehonoreerd én de Opdrachtnemer en/of de door hem ingeschakelde partijen (onderaannemer) aantoonbaar nalatig is geweest in het Dagelijks onderhoud in die zaak, dan wordt de schade verhaald op de Opdrachtnemer.</li> </ol> </li> </ol>	
<b>Producteisen</b>	
<p><b>Overzicht schademeldingen inclusief afhandeling</b></p> <p>Eisen die aan het product worden gesteld zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• door Opdrachtnemer vastgesteld doch minimaal te bevatten:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• datum, volgnummer, schadeomschrijving;</li> <li>• informatie over veroorzaker (NAW) ten behoeve van verhaalbaarheid</li> <li>• onderdeel Areaal waarop schade van toepassing is;</li> <li>• gevolgen voor het Kwaliteitsniveau;</li> <li>• werkzaamheden voor herstel van de schade.</li> </ul> </li> </ul>	
<b>Producten en Prestatie Indicatoren (PI)</b>	
<b>Omschrijving Product</b>	<b>PI</b>
Melding in meldingsysteem	Melding van schade door ON
Afhandeling schade	Kwaliteit OR

<b>Toetsing en controle</b>				
<b><i>Omschrijving type toetsing</i></b>	<b><i>Freq (/jaar)</i></b>	<b><i>Wie toetst</i></b>	<b><i>Wie rapporteert</i></b>	<b><i>Aan wie</i></b>
Overzicht schademeldingen inclusief afhandeling	4x/jr	OG	ON	OG

## 2.23 HP 3.7: Evenementen

### Doelstelling

Gemeentelijke en overige evenementen in de Openbare ruimte van de gemeente veilig en met minimale hinder voor het publiek laten verlopen en de kwaliteit van de Openbare ruimte die na het evenement weer voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen.

Gemeentelijke evenementen in dit kader zijn: **Koningsdag, 4 & 5 mei en de intocht van Sinterklaas.**

Overige evenementen in de stad worden door andere partijen ondersteund waarbij in de vergunning de voorwaarden en eisen voor veiligheid, bereikbaarheid, overlast, oplevering en herstel zijn vastgelegd.

### Processeisen

#### Gemeentelijke evenementen

1. Het organiseren van evenementen, waaronder officiële handelingen, is voorbehouden aan de Opdrachtgever c.q. de Coördinator evenementen van de gemeente. Het organiseren van evenementen door de Opdrachtnemer is niet toegestaan, tenzij hiervoor vooraf een schriftelijk voorstel is geaccepteerd door de Opdrachtgever.
3. De Coördinator evenementen van de gemeente organiseert conform het draaiboek het evenement. Hiervan ontvangt de Opdrachtnemer een week voorafgaand aan het evenement een afschrift (bijlage BP 3.3 Evenementen)
4. Tijdens het evenement is de Organisator van het evenement verantwoordelijk voor de in het draaiboek opgenomen maatregelen waarmee de veiligheid voor het publiek en de bereikbaarheid ter plaatse van het evenement is geborgd. Mogelijke maatregelen voor gemeentelijke evenementen zijn: plaatsen van hekken en borden, verkeersregelaars, (ver)plaatsen afvalcontainers en meubilair, extra reinigen en opruimen zwerfafval en al het andere wat nodig is om aan de doelstelling te voldoen en door de Opdrachtgever in het draaiboek worden vereist. De Organisator van het evenement is verantwoordelijk voor de uitvoering van de aanvullende maatregelen die (impliciet) in of op basis van het draaiboek door Opdrachtgever worden verlangd, zoals bijvoorbeeld afzettingen en extra reinigingsvoorzieningen tijdens het evenement.
5. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk om binnen 24 uur na afloop van het evenement of de in het draaiboek van Opdrachtgever genoemde termijn na afloop van het evenement de Openbare ruimte vrij te geven zodat deze dan voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen in Vraagspecificatie Resultaten.

#### Overige evenementen

6. Voor overige evenementen die in de stad georganiseerd worden is de betreffende organisatie verantwoordelijk. Dit geldt ook voor het in goede staat terugbrengen van de Openbare ruimte. De vergunningverlener van de gemeente ziet hierop toe.
7. De Opdrachtnemer stemt af met de organisator en de Nevenopdrachtnemers van andere domeinen, zodat bij evenementen door de Opdrachtnemer rekening gehouden kan worden met de overige evenementen bij de uitvoering van de Werkzaamheden.
8. De Opdrachtnemer stemt voor deze evenementen zijn uitvoeringsplanning en Werkzaamheden in het Gebied/Domein zodanig af dat het evenement geen hinder ondervindt van de Werkzaamheden van de Opdrachtnemer.
9. De locaties waar Overige evenementen zijn gehouden, worden in voorkomend geval door de Opdrachtgever tijdelijk buiten werking gesteld in het DBC door steeds met de Opdrachtnemer

- voorafgaand aan de uitvoering van de werkzaamheden door nutsbedrijf/telecombedrijf een Scopewijziging overeen te komen (zie HP-2.6 Wijzigingen).
10. De betreffende organisator van het evenement meldt na afloop van de uitvoering het “werk gereed” aan de Opdrachtgever, waarna deze de vrijgave van de locatie binnen twee werkdagen vervolgens meldt aan de Opdrachtnemer.
  11. De Opdrachtnemer adviseert en signaleert aan de Opdrachtgever over de kwaliteit van de door de organisatie van het evenement opgeleverde locatie ten aanzien van het Domein
  12. De Opdrachtnemer toetst daartoe binnen vijf werkdagen na gereedmelding of er afwijkingen in het Areaal als gevolg van de werkzaamheden tijdens de uitvoering van het Dagelijks Beheer en Onderhoud een negatief effect hebben en meldt in voorkomend geval deze afwijking aan de Gebiedsregisseur. De Gebiedsregisseur draagt vervolgens de herstelmaatregelen op aan de organisatie van het evenement, waarna Opdrachtnemer opnieuw toetst of de afwijking is verholpen. Bij blijvend onvoldoende herstel van de afwijking door de organisator kan de Opdrachtgever er voor kiezen om de consequenties voor het Dagelijks Beheer en Onderhoud met de Opdrachtnemer overeen te komen.
  13. Mutaties die voortkomen uit de werkzaamheden worden door de organisator aan de Opdrachtgever schriftelijk gemeld, waarna deze ze aan Opdrachtnemer meldt.
  14. De Opdrachtnemer geeft in voorkomend geval een toelichting aan de Opdrachtgever op specifieke zaken als noodzakelijke verkeersafzettingen en omlleidingen, conform proces HP-3.3 Bereikbaarheid.
  15. De Opdrachtnemer muteert de wijzigingen conform HP- 2.7 “Vastleggen mutaties”.

#### Producteisen

n.v.t.

#### Producten en Prestatie Indicatoren (PI)

<i>Omschrijving Product</i>	<i>PI</i>
Draaiboek evenement	Tijdvenster en maatregelen
Oplevering evenement	Vastgesteld kwaliteitsniveau

#### Toetsing en controle

<i>Omschrijving type toetsing</i>	<i>Freq (/jaar)</i>	<i>Wie toetst</i>	<i>Wie rapporteert</i>	<i>Aan wie</i>
Materiële toetsing van de vergunningsvoorwaarden	Tijdens evenement	ON	ON	OG
Bij oplevering van het terrein na het evenement toets kwaliteitseisen en vergunningsvoorwaarden	Per evenement	ON	ON	OG

## 2.24 HP 3.8: Omgevingsbewustzijn

### Doelstelling

Zo min mogelijk hinder veroorzaken aan de bewoners en gebruikers van de Openbare ruimte (dit is inclusief de vaarwegen) alsmede op bijzondere locaties zoals begraafplaatsen, kinderboerderijen, kerken, scholen en schooltuinen bij het uitvoeren van Werkzaamheden door de Opdrachtnemer en daarbij de bereikbaarheid en leefbaarheid (zie ook HP-3.3) in de omgeving waar Werkzaamheden worden verricht maximaal te borgen.

Gebruikers zijn onder andere bezoekers van bewoners, eigenaren van winkels en bedrijven, hun medewerkers en bezoekers/klanten, passanten door en bezoekers aan de stad.

### Proceseisen

1. De planning en uitvoering van het dagelijks beheer en onderhoud zijn zodanig dat er sprake is van minimale hinder en overlast. Cruciaal hierbij is een tijdige en goede communicatie richting de betrokkenen.
2. Afhankelijk van het type onderhoud betekent dit dat werkzaamheden in beginsel buiten bepaalde tijden, dagdelen, dagen of seizoenen worden gepland, zodat voldaan wordt aan het in Vraagspecificatie Algemeen opgenomen doel 2: Publieksgericht handelen.
3. De Opdrachtnemer dient vooraf aan te tonen in het Operationeel uitvoeringsplan dat hij in de planning en uitvoering al de mogelijke maatregelen treft om overlast te voorkomen c.q. om deze zo veel mogelijk terug te brengen naar een voor de omgeving waar de Werkzaamheden worden verricht acceptabel niveau.
4. De Opdrachtnemer toont aan dat hij beseft welke aandachtspunten de omgeving van hem en zijn werknemers vraagt en hoe hij daarnaar handelt. Hij heeft daar een plan of protocol voor. Dit geldt voor alle Domeinen en heeft betrekking op alle Gebruikers van de stad. Voor specifieke gevallen stemt de Opdrachtnemer planning van werkzaamheden af met vertegenwoordigers van de Opdrachtgever:
  - a. Specifiek op de terreinen van Natuur en Milieu Educatie (NME; schooltuinen, kinderboerderijen en de Stadskweektuin) worden werkzaamheden uitgevoerd in overleg met de senior beheerder NME.
  - b. Werkzaamheden op begraafplaatsen worden uitgevoerd in overleg met de senior beheerder begraafplaatsen en met in achtname van de volgende gedragsregels:
    - i. alleen in de ochtend maaien, snoeien, kappen, etc.
    - ii. niet op vrijdag maaien, snoeien, kappen, etc.
    - iii. direct opruimen van werkafval
    - iv. voor het weekend schoon (geen hoopjes)
    - v. niet schreeuwen
    - vi. geen kleding over de monumenten
    - vii. zwaar materieel op de Kleverlaan allen in overleg met de beheerder
    - viii. geen zichtbaarheid of machinegeluiden tijdens begrafenissen (voorafgaand verifiëren bij beheerder).
  - c. Werkzaamheden op het water, aan de waterkant of aan bruggen wordt altijd uitgevoerd in overleg met de nautisch vaarwegbeheerder. ON dient hierbij gebruik te maken van de Checklist Havendienst (zie Annex Informatie voor juiste document).
5. Voorafgaand aan Werkzaamheden die leiden tot overlast communiceert de Opdrachtnemer tijdig met Gebruikers en bewoners (al dan niet vertegenwoordigd in wijkraden) die met de gevolgen hiervan te maken hebben. Indien nodig treedt de Opdrachtnemer met hen in overleg over oplossingen voor de gevolgen en/of over aanpassingen in de planning en uitvoering die leiden tot minder of geen overlast

conform HP-4.3 Communicatie gebruiker Openbare ruimte. Opdrachtnemer zorgt er voor dat gebruikers en bewoners telefonisch contact kunnen opnemen met Opdrachtnemer in geval er vragen of opmerkingen zijn over de werkzaamheden.

6. De Opdrachtnemer stuurt de Opdrachtgever een rapportage over de bijzondere maatregelen bij de uitgevoerde Werkzaamheden.
7. Medewerkers van de Opdrachtnemer moeten altijd goed zichtbaar zijn en het moet duidelijk zijn voor welke partner deze medewerkers werk uitvoeren. Dit laatste dient minimaal op de werkbussen zichtbaar te zijn.

### Producteisen

#### Omgevingsmanagement (hoofdstuk in het Kwaliteitsborgingsplan)

Eisen die gesteld worden aan het product zijn:

- Beschrijft omgevingsmanagement en de wijze waarop dat wordt ingebed in de organisatie van de Opdrachtnemer. In deze paragraaf dient HP-3 "Service" specifiek te worden uitgewerkt, zodat communicatie met de omgeving een prominente positie in de kwaliteitsborging krijgt.

### Producten en Prestatie Indicatoren (PI)

<i>Omschrijving Product</i>	<i>PI</i>
Protocol omgevingsbewustzijn, bijlage bij KBP	Actualiseren bij wijzigingen

### Toetsing en controle

<i>Omschrijving type toetsing</i>	<i>Freq (/jaar)</i>	<i>Wie toetst</i>	<i>Wie rapporteert</i>	<i>Aan wie</i>
Steekproefsgewijze Audit via klachten	Pm	OG	OG	ON
Materiële toetsing via kwartaalrapportages.	4x	OG	ON	OG
Jaarrapportage	1x	OG	ON	OG

## 2.25 HP 3.9: Melding oneigenlijk gebruik openbare ruimte

Doelstelling	
<p>Voorkomen dat de Opdrachtgever areaal verliest als gevolg van het oneigenlijk in gebruik nemen van areaal door derden.</p> <p>Doordat Opdrachtgever het dagelijks beheer en onderhoud in regie in de markt heeft gezet heeft Opdrachtgever minder ogen en oren in de openbare ruimte. Hierdoor worden situaties waarbij derden een deel van de openbare ruimte in gebruik hebben genomen minder snel opgemerkt.</p> <p>De Opdrachtnemer is het beste op de hoogte van activiteiten binnen het areaal van de Opdrachtgever. Door tijdig een melding te geven aan de Opdrachtgever, is het mogelijk voor de Opdrachtgever om zo snel mogelijk actie hierop te nemen en te borgen dat het areaal niet verloren gaat.</p>	
Proceseisen	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• De Opdrachtnemer dient aan de Opdrachtgever te melden, op het moment dat de Opdrachtnemer kennis heeft genomen, van een oneigenlijk gebruik van de openbare ruimte door derden.</li> <li>• De melding dient via het volgende emailadres te worden gecommuniceerd: <a href="mailto:gebruikgemeenteground@haarlem.nl">gebruikgemeenteground@haarlem.nl</a>, en opgenomen te worden in de operationele rapportage.</li> <li>• Opdrachtgever kan contact met opdrachtnemer opnemen voor meer informatie en locatiebezoek.</li> <li>• Opdrachtgever zal terugkoppeling geven naar opdrachtnemer mbt opvolging en afhandeling van de melding.</li> </ul>	
Producteisen	
<p><b>Melding van oneigenlijk gebruik areaal</b></p> <p>De melding dient te bestaan uit herkenbare foto's van de locatie(s) en de straatnaam.</p>	
Producten en Prestatie Indicatoren (PI)	
Omschrijving Product	PI
Melding oneigenlijk gebruik areaal	Een melding van oneigenlijk gebruik van de openbare ruimte van de Opdrachtgever, zodra de Opdrachtnemer daar kennis van heeft genomen.

## 2.26 HP 4.1: Communicatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer

Doelstelling
Optimale communicatie tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer over het DBC, de eisen die gesteld zijn aan de processen en de resultaten en de uitvoering van de Werkzaamheden.
Proceseisen
<p><b>Algemeen</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. De Opdrachtnemer dient bij te dragen aan een effectieve informatie-uitwisseling met de Opdrachtgever, zodanig dat beide partijen juist en tijdig zijn geïnformeerd.</li><li>2. De voertaal in woord en geschrift dient de Nederlandse taal te zijn.</li><li>3. De Opdrachtnemer stelt bij aanvang van het DBC, voor de looptijd van het DBC, een algemeen Communicatieplan op, waarin de uitgangspunten en de aanpak van de communicatie door de Opdrachtnemer met de Gebruikers van de Openbare ruimte is verwoord. Voor de eisen en resultaten daarvan, zie HP-4.2.</li><li>4. De Opdrachtnemer dient zich voor de communicatie zoveel mogelijk te verplaatsen in de belangen van burgers en de politiek.</li><li>5. Communicatie tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer verloopt via de volgende contractpersonen van de Opdrachtgever:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Contactpersoon voor het DBC namens de Opdrachtgever op Tactisch niveau: de Procesmanager;</li><li>b. Voor Gebiedsgerichte operationele afstemming over Werkzaamheden en nuancering daarop: de Gebiedsregisseur (zie ook HP-1.2 Rapportage en HP-1.7 Overlegstructuur);</li><li>c. De overige betrokken functionarissen c.q. personen op operationeel niveau worden door partijen vastgesteld voor het betreffende onderhoudsjaar.</li></ol></li></ol> <p><b>Communicatie betreffende de uitvoering van werkzaamheden</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>6. De Opdrachtnemer stelt een communicatiekalender op voor het betreffende jaar, als onderdeel van het Operationeel uitvoeringsplan voor dat jaar, waarin de communicatie momenten zijn vermeld.</li><li>7. Als het nodig is stemt de Opdrachtnemer de uitvoering van de werkzaamheden met de Gebiedsregisseur en Procesmanager af. Dit is afstemming tussen Groot Onderhoud en Dagelijks Onderhoud. Het Communicatieplan en de communicatiekalender is onderwerp van gesprek tussen de communicatieadviseur Gebied van de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer en de Nevenopdrachtnemers van de andere domeinen (zie HP-4.3 Communicatie tussen Opdrachtnemer en Nevenopdrachtnemers).</li></ol> <p><b>Communicatie betreffende de afspraken in het DBC</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>8. De Opdrachtnemer rapporteert en informeert de Opdrachtgever conform de proces- en resultaatsbladen over het functioneren en de prestaties van het Areaal. Bij afwijkingen van de Vraagspecificatie wordt schriftelijk gerapporteerd aan en overlegd met de Opdrachtgever, zie HP-1.6 Afwijkingenbeheer.</li><li>9. De Opdrachtnemer stelt een communicatiekalender op (voor afstemming met de Opdrachtgever en de Opdrachtnemers van andere Domeinen) met de planbare momenten voor het betreffende jaar. Deze kalender maakt deel uit van het Operationeel uitvoeringsplan voor dat jaar.</li><li>10. Tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer dient minimaal de geplande overleggen plaats te vinden, overeenkomstig HP-1.7 Overlegstructuur. Van tactische en operationeel overleggen stelt de</li></ol>

Opdrachtnemer het verslag op en legt deze ter acceptatie voor aan de Opdrachtgever, zijnde de Procesmanager respectievelijk de Gebiedsregisseur.

a. Voorafgaand aan elk volgend overleg dient een door beide partijen ondertekend exemplaar van dit verslag aanwezig te zijn.

11. Tussen Opdrachtnemer en de Nevenopdrachtnemers van de overige domeinen dient regelmatig te worden afgestemd. Van dit (domeinoverstijgend) afstemmingsoverleg ontvangt de Opdrachtgever de verslagen en actiepunten die mede dienen als input bij toetsing door Opdrachtgever (zie HP-4.3 Communicatie tussen Opdrachtnemer en Nevenopdrachtnemers).

12. Ingeval dat Opdrachtnemer in gebreke is zal door de Opdrachtgever daarover worden gecommuniceerd (en gehandeld) conform de escalatie procedure (zie HP-1.5. Contractbeheer).

13. De communicatie tussentijds zal ad-hoc plaatsvinden op de momenten dat calamiteiten zich voordoen, ook wanneer er een klacht over het handelen van Opdrachtnemer is ontvangen. Alsdan wordt afgesproken hoe dit tussen partijen wordt gedeeld en vastgelegd in het Communicatieplan.

## Producteisen

### Communicatieplan

Eisen die worden gesteld aan het product zijn:

- Organisatie
- Communicatielijnen
- Overlegstructuur

### Communicatiekalender

Eisen die worden gesteld aan het product zijn:

- Operationele invulling van het Communicatieplan in het betreffende onderhoudsjaar
- Activiteiten in de tijd gezet, wanneer en waar invulling aan gegeven wordt (voor zover planbaar)

## Producten en Prestatie Indicatoren (PI)

Omschrijving Product	PI
Communicatieplan onderdeel van het Operationeel uitvoeringsplan	Plan bij de Opdrachtgever in de maand december voor start komend onderhoudsjaar. SMART geformuleerd plan.
Communicatiekalender onderdeel van het Operationeel uitvoeringsplan	SMART informatie voor de Gebiedsregisseur en Communicatie adviseur Gebied over de communicatie met de Gebruikers in december voor start komend onderhoudsjaar.
Verslagen operationeel en tactisch overleg	SMART communicatieafspraken cf. de Toolkit Communicatie

## Toetsing en controle

Omschrijving type toetsing	Freq (/jaar)	Wie toetst	Wie rapporteert	Aan wie
Materiële toetsing van het Communicatieplan gericht op de uitgangspunten/eisen gesteld aan de communicatie. Verslag met afspraken is input voor eventuele aanpassingen.	1x	OG/PM	OG/PM	ON
Formele toetsing communicatiekalender	4x	CA	CA	PM / ON

Bijlage Communicatieafspraken HP 4.1

Communicatieafspraken Communicatie met Gebruikers Openbare ruimte Dagelijks beheer en onderhoud		
FASE	AKTIE DOOR	PRODUCTEN EN ACTIVITEITEN
Startfase	ON	Opstellen jaarlijks Communicatieplan
	ON	Opstellen jaarlijkse communicatie kalender
Uitvoeringsfase	OG	Uitvoeringsplanning Projecten, renovatie Groot onderhoud
	ON	Neemt informatie mee in planning DO
	ON	Communiqueert schriftelijk met bewoners/Gebruikers over afwijkingen ten aanzien van communicatiekalender en planning DO
	ON	Staat Gebruikers met vragen te woord of beantwoordt schriftelijke vragen of verwijst gebruiker correct door
	ON	Koppelt terug aan OG

## 2.27 HP 4.2: Communicatie gebruikers Openbare ruimte

### Doelstelling

Goed geïnformeerde Gebruikers van de Openbare ruimte door effectieve communicatie met Gebruikers van de Openbare ruimte, zoals burgers, instellingen, wijkraden, ondernemers en andere belanghebbenden, over de uitvoering van het Dagelijks Beheer en Onderhoud en over eventuele afwijkingen van de planning of de gemaakte afspraken.

### Proceseisen

1. De Opdrachtnemer dient te allen tijde te beschikken over een door de Opdrachtgever geaccepteerd Communicatieplan en communicatiekalender (ingeplande activiteiten) conform proces HP1.1 Kwaliteitsmanagement.
2. Voorafgaand aan het begin van het kalenderjaar wordt op basis van het vastgestelde Communicatieplan als onderdeel van het Operationeel uitvoeringsplan een communicatiekalender gemaakt. Dit is de leidraad voor de uitvoering van de communicatie. Ook dienen de meldingen gevisualiseerd te worden via open data op kaartmateriaal (hiermee kunnen inwoners zien of al een melding gedaan is en wanneer de afhandeling gepland staat).
3. Opdrachtnemer heeft een aanspreekpunt voor vragen van omwonenden en gebruikers en zorgt voor tijdige beantwoording en afhandeling van vragen. Opdrachtnemer stelt een concept antwoord op en stemt dit af met Opdrachtgever voordat er terugkoppeling naar de vragensteller plaatsvindt.
4. Voor het maken van afspraken over de communicatie tijdens de uitvoering van de Werkzaamheden wordt gebruik gemaakt van de als bijlage bij dit procesblad gevoegde Notitie externe communicatieafspraken. De Opdrachtnemer heeft de "ogen- en orenfunctie" in de Openbare ruimte en dient alert te zijn op gebeurtenissen, afwijkingen, mogelijke risico's als gevolg van de uitvoering van Dagelijks Beheer en Onderhoud. Opdrachtnemer dient Gebruikers klantgericht en correct te woord te staan en desgevraagd de nodige informatie te verstrekken omtrent de Werkzaamheden (o.a. planning, methoden). Opdrachtnemer en Opdrachtgever werken samen aan standaard antwoorden op veel voorkomende meldingen.
5. Bij afwijkingen van de planning en/of ingrijpende werkzaamheden communiceert de Opdrachtnemer schriftelijk (eventueel per email) met de Procesmanager (cc. Gebiedsregisseur), bewoners en Nevenopdrachtnemers. Naar aanleiding van Meldingen die door de Opdrachtnemer worden afgehandeld communiceert de Opdrachtgever met ondersteuning van de Opdrachtnemer met betrokkene(n) met als doel de melding conform het verzoek af te handelen, dan wel betrokkene(n) te informeren over de reden waarom anders besloten is (conform HP-3.1. Meldingen).
6. Het is de Opdrachtnemer niet toegestaan informatie en/of communicatiemiddelen die tot de verantwoordelijkheid van de Opdrachtgever behoren, zelf te verspreiden, te publiceren of in te zetten tenzij met voorafgaande instemming van de Opdrachtgever (zie BP-4.1.1 Notitie externe communicatieafspraken). Uitzonderingen zijn brieven op naam, bijvoorbeeld aan vergunninghouders.
7. Indien de Opdrachtnemer wordt aangesproken door Gebruikers staat deze de Gebruiker correct en in correct Nederlands te woord, beantwoordt de vraag of verwijst correct door.
8. De Opdrachtnemer handelt uit naam van de gemeente en kan zich niet distantiëren van het gemeentelijk beleid op het gebied van kwaliteit in de Openbare ruimte. Bij beantwoording van vragen van Gebruikers heeft de Opdrachtnemer als referentiekader het Kwaliteitsniveau in Vraagspecificatie Resultaten te respecteren.
9. De Opdrachtnemer signaleert ongewenste situaties, handelt die zelf af en informeert de Gebiedsregisseur (de oren- en ogenfunctie).

10. De Opdrachtnemer treedt bij (urgente) meldingen/evenementen kordaat, accuraat en doeltreffend op, waardoor de veiligheid en de bereikbaarheid/toegankelijkheid voor betrokkenen gegarandeerd is (conform HP-3.1 en HP-3.3).
- a. De Opdrachtnemer en gemeente beslissen samen wat te doen bij calamiteiten en wie de woordvoering doet (vastgelegd in Notitie externe communicatieafspraken).
11. In geval van persvragen neemt de Opdrachtnemer altijd contact op met de Procesmanager. Er wordt nooit zonder voorafgaand overleg met de Procesmanager gesproken met de pers.
12. Calamiteiten in de uitvoering worden in overleg met de gemeente opgelost. Bij calamiteiten en vragen van de media is er altijd overleg met de Procesmanager hoe te handelen en hoe de woordvoering te doen (zie Notitie externe communicatieafspraken).

## Producteisen

### Communicatieplan en Communicatiekalender

Eisen die worden gesteld aan het product zijn:

- Procesbeschrijving ondersteunend aan het proces HP-3.7 Omgevingsbewustzijn
- welke zaken naar Gebruikers gecommuniceerd worden
- welke communicatiemiddelen worden ingezet
- Training van medewerkers op het gebied van communicatie en B1 taalniveau, inclusief een toelichting hoe B1 taalniveau geborgd wordt in de communicatie uitingen.
- Communicatielijnen en contactpersonen
- de Gebruiker van de Openbare ruimte is het vertrekpunt.
  - De Opdrachtnemer dient de Gebruiker en de verschillende doelgroepen te kennen. De informatie die gecommuniceerd wordt dient afgestemd te zijn op deze kennis wat betreft verwachtingen, inhoud, vorm en de inzet van middelen.
  - Het communicatieplan bevat een stakeholderanalyse.
- De communicatie biedt ruimte aan interactie en dialoog.
  - Communicatie is niet alleen zenden, maar ook luisteren en de discussie aangaan.
  - De Opdrachtnemer zendt niet alleen informatie maar zorgt er ook voor dat burgers hun klachten en opmerkingen kwijt kunnen, zodat bijstelling van de uitvoering mogelijk is.
- De informatie is helder, consequent en betrouwbaar. De schrijfstijl is in begrijpelijke taal, B1 niveau. Vakjargon wordt vermeden of duidelijk toegelicht. De huisstijl van de Opdrachtgever en Opdrachtnemer worden gebruikt zoals afgesproken in de Notitie externe communicatieafspraken.
- Er wordt tijdig (vooraf) en consequent gecommuniceerd (waarbij de inhoud is afgestemd met communicatieadviseur van de gemeente). Doel van de tijdige en consequente communicatie wijze is dat meldingen zo veel als mogelijk voorkomen worden. Communicatie over werkzaamheden wordt minimaal 2 weken voor aanvang werkzaamheden verzonden.

### Producten en Prestatie Indicatoren (PI)

Omschrijving Product	PI			
Audit op o.a. bewonersbrieven (HP -1.5)	In correct Nederlands, op tijd			
Communicatieplan als onderdeel van het Operationeel uitvoeringsplan	de Opdrachtgever in de maand december voor start komend derhoudsjaar. SMART geformuleerd plan.			
Toetsing en controle				
Omschrijving type toetsing	Freq (/jaar)	Wie toetst	Wie rapporteert	Aan wie

Via Auditplan (HP 1.5)	volgens planning	OG/PM	OG/PM	OG/ON
Materiële toetsing van het Communicatieplan gericht op de uitgangspunten/eisen gesteld aan de communicatie. Verslag met afspraken is input voor eventuele aanpassingen	1x	OG	OG	ON

# BIJLAGE BIJ PROCESBLAD HP-4.2

Notitie externe communicatieafspraken

Algemene insteek

Opdrachtgever vindt het belangrijk dat inwoners en ondernemers goed op de hoogte zijn van werkzaamheden in hun buurt en stad. Als beheer en onderhoudswerk een bepaalde mate van impact heeft op de omgeving informeert de contractpartner de omgeving. Als de werkzaamheden dusdanig impact hebben op een bredere omgeving dan de directe omgeving kan Opdrachtgever ervoor kiezen om een nieuwsbericht en andere aanvullende communicatie in te zetten.

Opdrachtgever beseft zicht dat termen zoals “bepaalde mate” en “dusdanige impact” niet geheel concreet zijn omschreven en daarmee ook multi-interpretabel zijn. Om te borgen dat er gelijke verwachtingen zijn tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dient Opdrachtnemer actief de afstemming met Opdrachtgever te zoeken.

Als er overlast van de werkzaamheden is informeert Opdrachtnemer waar nodig bewoners, ondernemers, wijkraad en andere relevante stakeholders door middel van een bewonersbrief. De brief is in huisstijl van Opdrachtnemer met het logo van Haarlem toegevoegd. De bewonersbrief is opgesteld in begrijpelijke taal (B1 taalniveau) en wordt twee weken voor start werkzaamheden bezorgd. Een afschrift van de bewonersbrief gaat naar [insite@haarlem.nl](mailto:insite@haarlem.nl), [dbccommunicatie@haarlem.nl](mailto:dbccommunicatie@haarlem.nl), de Procesmanager en de Gebiedsregisseur.

Preventieve communicatie om bijvoorbeeld vragen of problemen te voorkomen wordt in overleg met de gemeente Haarlem afdeling communicatie opgesteld en geplaatst of verspreid.

Contacten met de pers lopen altijd via de Procesmanager/communicatieadviseur van de Gemeente. Input voor beantwoording of een persbericht komt van Opdrachtnemer.

Gemeente is meldpunt voor alle inwoners voor het beheer en onderhoud van de buitenruimte behalve op een aantal punten met Spaarnelanden benoemd in het contract afval.

Bij calamiteiten vindt altijd afstemming plaats tussen Opdrachtgever en contractpartner over aard van calamiteit, oplossingsmogelijkheid en eventueel te communiceren handelingsperspectief.

Werkwijze

Taalniveau

Als Opdrachtnemer naar de omgeving communiceert dan wordt dit in ‘begrijpelijke taal’ oftewel B1 niveau gedaan. De contractpartner heeft medewerkers in huis met kennis van schrijven op dit taalniveau. Dit sluit aan bij de werkwijze van de Gemeente.

nieuwsberichten

Bij werkzaamheden in de buitenruimte ontvangt Opdrachtgever van Opdrachtnemer een nieuwsbericht naar: [dbccommunicatie@haarlem.nl](mailto:dbccommunicatie@haarlem.nl) Dit is een algemene postbus zodat communicatie ongeacht gebied daar naar kijkt en altijd antwoord. Wanneer de werkzaamheden van Opdrachtnemer een relatie hebben met het water dan dient naast Opdrachtgever ook de Havendienst via het nieuwsbericht op de hoogte te worden gebracht. Het nieuwsbericht aan de Havendienst dient gestuurd te worden naar: [havendienst@haarlem.nl](mailto:havendienst@haarlem.nl).

Nieuwsberichten dienen uiterlijk twee weken voor de start van de werkzaamheden toegestuurd te worden aan Opdrachtgever en, indien nodig, de Havendienst. Voor wat betreft de communicatie richting de Havendienst dient rekening te worden gehouden met de termijnen zoals die zijn weergegeven in procesblad HP 3.4 Bereikbaarheid Waterwegen.

In de cc graag de Procesmanager, gebiedsverbinder en Gebiedsregisseur

Inhoud bericht

Hierin staat beschreven dat Opdrachtnemer in opdracht van Gemeente werkzaamheden uitvoert.

In welk gebied, straat en/of vaarweg

Op welke datum

Welke hinder men van deze werkzaamheden kan ondervinden en wat te doen om zo min mogelijk hinder te ondervinden. In het geval van hinder voor ligplaatshouders biedt de Havendienst alternatieve ligplaatsen aan. De Havendienst heeft een kaart met de betreffende locaties waar

deze tijdelijke ligplaatsen zich bevinden. Wanneer een bewonersbrief naar vergunninghouders wordt verstuurd is dit kaart altijd toegevoegd aan het bericht.

#### Bewonersbrief

Oprachtnemer communiceert waar nodig naar bewoners, ondernemers, wijkraad als er overlast is door werkzaamheden door middel van een bewonersbrief. Uitzondering hierop is het versturen van brieven naar vergunninghouders voor ligplaatsen of exploitatievergunningen. De havendienst verstuurd deze brieven aangetekende naar de vergunninghouders. Kosten voor de aangetekende brieven dienen onderdeel te zijn van het DBC.

De brief is in huisstijl van Oprachtnemer met het logo van Gemeente toegevoegd. Een afschrift van de bewonersbrief gaat naar [insite@haarlem.nl](mailto:insite@haarlem.nl), [dbccommunicatie@haarlem.nl](mailto:dbccommunicatie@haarlem.nl), de Procesmanager en de Gebiedsregisseur.

Indien er een wijkraad en andere relevante stakeholders in het gebied zitten, informeert Oprachtnemer hen ook door de brief te mailen.

#### Calamiteit

##### Binnen kantooruren

Bij een calamiteit binnen het DBC, wordt opgeschaald naar de Procesmanager. De afdeling communicatie wordt ook direct ingelicht zodat er geen vertraging ontstaat in de communicatie. Dit kan via [communicatie@haarlem.nl](mailto:communicatie@haarlem.nl).

gezamenlijk wordt bepaald of:

- Omgevingscommunicatie nodig is
- De pers actief moet worden ingelicht
- Afdeling meldingen moet worden ingelicht
- De wethouder moet worden geïnformeerd

##### Buiten kantooruren

Bij calamiteiten binnen het DBC die een communicatieve impact hebben maar waar geen hulpdiensten bij betrokken zijn, wordt opgeschaald naar de piket dienst van de afdeling communicatie (023 511 5117). Denk hierbij aan storing aan de brug, werkzaamheden op hoofdwegen of hoofdvaarwegen waardoor verkeer vast komt te staan, uitvallen van licht op cruciaal punt.

De dienst hebbende communicatieadviseur schaal buiten kantooruren vervolgens op naar de piketdienst van de lijnmanagers. Lijnmanager en communicatieadviseur bepalen of er:

- Omgevingscommunicatie nodig is
- De pers actief moet worden ingelicht
- Afdeling meldingen moet worden ingelicht
- De wethouder moet worden geïnformeerd

Lijnmanager stemt af met Oprachtnemer. Oprachtnemer doet ook een melding via mail aan Procesmanager.

##### Raadvragen

Gemeente (Procesmanager) beantwoordt de raadvragen aan raadsleden. De Oprachtnemer partner geeft input aan de Procesmanager voor de beantwoording.

##### Preventieve communicatie

Door de werkzaamheden of de vragen van bewoners kan het duidelijk worden dat er met communicatie een hoop vragen kunnen worden opgelost. Of dat er door communicatie minder meldingen kunnen worden gedaan. Mocht de DBC partner dit signaleren, dan werkt zij samen met de afdeling communicatie een plan uit hoe en wat het beste middel (website, flyer, anderszins) is om dit te doen. De DBC partner werkt het uit.

## Huisstijl

Middel	Gemeente	DBC partner
publiekscommunicatie	X	Eventueel met logo
bewonersbrief	Logo	X
meldingen	X	

Bij twijfel altijd even overleg met communicatie en Procesmanager.

### Communicatietoolkit op Haarlem Extranet

Op het extranet van Haarlem is een communicatietoolkit ingericht voor externe partijen die onderhoud in de stad doen. Ook de beheer en onderhoudspartners kunnen hieruit communicatieproducten halen die voor hen van toepassing zijn.

Dit kan door een account aan te maken op **Fout! De hyperlinkverwijzing is ongeldig.** en vervolgens toegang te vragen tot de groep toolkit communicatie

<https://haarlem.pleio.nl/groups/profile/23840732/toolkit-communicatie>

## 2.28HP 4.3: Afstemming tussen Opdrachtnemer en Nevenopdrachtnemers

### Doelstelling

Optimale afstemming tussen de Domeinen binnen de Gebieden, om zodoende te komen tot een integrale gebiedsgerichte aanpak van de uitvoering van de Werkzaamheden, het creëren van zo min mogelijk overlast van of overlap met werkzaamheden van Nevenopdrachtnemers en het versnellen en verkorten van de uitvoeringsprocessen binnen het Domein.

### Processeisen

1. De Opdrachtnemer dient initiatief te nemen voor zowel de gebiedsgerichte afstemming met de Gebiedsregisseur als voor de integrale afstemming tussen de Domeinen, gericht op het verminderen van overlast voor Gebruiker en op integraal werken, zijnde optimaal samenwerken met Nevenopdrachtnemers waardoor eventuele hinder geminimaliseerd wordt.
2. De Opdrachtgever dient rekening te houden met de resultaten van afstemming tussen de Opdrachtgever en de opdrachtgever van Groot onderhoud alsmede die van reconstructie- en aanleg projecten. Het resultaat van het overleg wordt met de Opdrachtnemer gecommuniceerd.
3. De Opdrachtnemer dient aanwezig te zijn bij vooropnames van werken die uitgevoerd worden door Nevenopdrachtnemers en aan het einde van de werken bij de overdracht terug. Hierbij worden er afspraken vastgelegd voor het dagelijks onderhoud van het gewijzigde areaal.
4. De Opdrachtnemer agendaert noodzakelijk overleg in de Gebieden op vastgestelde momenten via het Operationeel uitvoeringsplan maar ook ad hoc afstemming met Nevenopdrachtnemers van (grote) projecten.
5. Voor de start van het onderhoudsjaar vindt integrale afstemming plaats tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemers Dagelijks beheer en onderhoud (en eventueel ook met bekende opdrachtnemers voor bepaalde projecten). Tussentijds neemt de Opdrachtnemer contact op met de Opdrachtgever van een ander Domein wanneer er sprake zou kunnen zijn van effect op dat ander Domein.
6. Uiterlijk een maand voor de start van het contractjaar (onderhoudsjaar) initieert en organiseert de Opdrachtgever met de Opdrachtnemer en Nevenopdrachtnemers het 1e afstemmingsoverleg voor het betreffende onderhoudsjaar.
7. De Procesmanager levert drie weken voor het 1e afstemmingsoverleg de planning voor het betreffende onderhoudsjaar inzake de uitvoering van projecten, renovatie, evenementen en andere activiteiten (domein- en gebiedsoverstijgende activiteiten) die mogelijk invloed hebben op de uitvoeringsplanning van de Opdrachtnemer.
8. De Opdrachtnemer levert twee weken voor het afstemmingsoverleg de jaarplanning voor het Domein per Gebied, inclusief mogelijke (dan bekende) knelpunten/overlappingsen met andere Domeinen en Nevenopdrachtnemers.
9. De Opdrachtnemer stemmen de programma's en plannen gebiedsgericht en per Domein af met de Nevenopdrachtnemers en past voor de start van het onderhoudsjaar zo nodig de planning aan. De Procesmanager stelt de aangepaste totaalplanning schriftelijk vast per Domein en per Gebied, alsmede de gemaakte afspraken omtrent het melden en de onderlinge communicatie over de uitvoering, ingrijpmomenten en de risico's die daarbij worden onderkend. Dit document wordt toegevoegd aan het Operationeel uitvoeringsplan.
10. Elk kwartaal wordt dit afstemmingsoverleg gevoerd gericht op het updaten van afspraken en plannen: planning afstemmen, evalueren, nieuwe afspraken staan op de agenda.
11. De Opdrachtnemer heeft gedurende het jaar een eigen verantwoordelijkheid om tot afstemming te komen met Nevenopdrachtnemer en wordt geacht hier zelf in te acteren.

12. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het informeren van Nevenopdrachtnemers over ongewenste situaties in diens Domeinen, conform proces HP-3.1 Meldingen.
13. De gemeente beschikt over een BLVC-platform. Opdrachtnemer kan bij Opdrachtgever inloggegevens opvragen voor toegang tot deze applicatie. Opdrachtnemer dient periodiek en in ieder geval ten tijde van het opstellen van plannen en planningen dit BLVC-platform te raadplegen. Dit dient gedaan te worden om de eigen werkzaamheden zo goed als mogelijk af te stemmen op werkzaamheden van derden.

### Producteisen

Verslagen afstemmingsoverleg

Eisen die worden gesteld aan het product zijn:

- Gebaseerd op de planning van projecten, renovatie, evenementen en andere activiteiten (domein- en gebiedsoverstijgende activiteiten)
- Knelpunten/overlappingsen met andere Domeinen
- Heldere afspraken en acties met naam actiehouder
- Deelnemende partijen aan het overleg, datum en locatie

### Producten en Prestatie Indicatoren (PI).

<i>Omschrijving Product</i>	<i>PI</i>
Verslagen afstemmingsoverleg	in voor overleg bij ON en regelmatig tijdens het lopende jaar
Aangepaste totale jaarplanning	Vastgesteld door Opdrachtgever per 1 januari

### Toetsing en controle

<i>Omschrijving type toetsing</i>	<i>Freq (/jaar)</i>	<i>Wie toetst</i>	<i>Wie rapporteert</i>	<i>Aan wie</i>
Samenwerkingsmonitor gericht op de onderlinge samenwerking	4/jr	OG	ON	OG
Audits	VP en ad hoc	OG	OG/PM	OG / ON

## 2.29 HP 5.1: Vrijgekomen materialen

### Doelstelling

Hergebruik van (historisch) waardevolle en voor hergebruik in het Dagelijks Beheer en Onderhoud geschikte vrijgekomen materialen, en het milieuverantwoord verwerken van afvalstromen.

### Proceseisen

1. De Opdrachtnemer dient de beschrijving van het proces van het omgaan met vrijkomende bruikbare en niet bruikbare materialen ter kennis te brengen van de Opdrachtgever als onderdeel van het Operationeel Uitvoeringsplan (zie HP 1.1 Kwaliteitsborging).
2. De Opdrachtnemer dient de Werkzaamheden te verrichten, zodanig dat een beheerste omgang met archeologische vondsten is gewaarborgd. Vrijgekomen archeologische vondsten dienen te worden opgeslagen in een daartoe bestemd depot van de gemeente.
3. Vrijgekomen historische materialen die behouden moeten worden voor hergebruik, dienen opgeslagen te worden op een daartoe bestemd opslagterrein en blijven eigendom van de Opdrachtgever.
4. De Opdrachtnemer dient ten behoeve van historische omgeving (gebiedsgerichte toevoeging) en/of vervanging gebruik te maken van historisch waardevolle materialen die als zodanig aangeduid in het HIOR (Handboek Inrichting Openbare Ruimte) met referentiebeeld (bijvoorbeeld gebakken klinkers, natuurstenen keitjes en natuurstenen opsluitbanden, lichtmasten en wandarmaturen type 'Bakenes', lichtmast 'Apollo', hardstenen en gietijzeren paaltjes, oude straatnaamborden en zogenaamde 'afmeerringen').
5. Voor alle af te voeren niet her te gebruiken materialen, vrijkomende afvalstromen en af te voeren gronden, gelden de kaders en eisen van de Wet milieubeheer inzake afvalstoffen.
6. De afvoer van afvalstoffen vindt plaats met inachtneming van alle ter zake geldende (wettelijke en bestuursrechtelijke) voorschriften. Vrijgekomen afvalstromen worden verzameld en vervoerd naar een door het gemeentelijk bevoegd gezag erkende verwerkingsinrichting. Alle kosten die samenhangen met de afvalstromen waaronder de acceptatiekosten zijn voor de Opdrachtnemer.
7. De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor adequate en wetconforme afvoer en opslag met inachtneming van alle ter zake geldende (wettelijke en bestuursrechtelijke) voorschriften.
8. De Opdrachtnemer dient van vrijkomende grond uit de bodem, waarvan de kwaliteit niet of onvoldoende bekend is, voorafgaand aan het vrijkomen van de grond uit de bodem de kwaliteit vast te stellen door middel van een bodemonderzoek conform de geldende onderzoeksnormen.
9. De volgende processtappen zijn van toepassing voordat grond uit de bodem wordt ontgraven met als doel die af te voeren:
  - a. Alle bodeminformatie die in opdracht van de gemeente wordt verzameld, of informatie die nodig is voor de aanvraag van een beschikking, goedkeuring of een besluit, moet aan **Fout! De hyperlinkverwijzing is ongeldig.** worden toegestuurd.
  - b. Dit geldt ook als uit een bodemonderzoek blijkt dat er geen sprake is van verontreiniging. Bij het indienen van bodemgegevens is het verplicht een XML bestand aan te leveren waarin een complete dataset van het bodemonderzoek is opgenomen.
  - c. Het XML bestand moet voldoen aan het SIKB protocol 0101 voor de digitale uitwisseling van bodemgegevens voor bodembeheer. Het aan te leveren bestand bevat een complete dataset van een onderzoek. Dat wil zeggen dat het onderzoek compleet moet zijn met boorprofielen, veldmonsters, analysemonsters en analyseresultaten."
10. Indien bij de Werkzaamheden asfalt vrijkomt, dan is hoofdstuk 4 van CROW Publicatie 210 "Richtlijn omgaan met vrijkomend asfalt" van toepassing.

11. De Opdrachtnemer dient rekening te houden met de richtlijnen in het kader van ecologisch beheer, zoals het laten liggen van maaisel voor een bepaalde tijd ten behoeve van gewenste natuurlijke ontwikkelingen of het verwerken van snoeiafval in rillen t.b.v. ontwikkeling van de fauna.
12. De vrijkomende materialen die eigendom worden van de Opdrachtnemer dienen, tenzij anders in deze DBC is vastgelegd, direct uit de Openbare buitenruimte te worden afgevoerd door de Opdrachtnemer of door indien dit wettelijk is voorgeschreven door een erkende vervoerder die voorkomt op de VIHB lijst van nationaal erkende afvalvervoerders.
13. De Opdrachtnemer dient een administratie bij te houden van alle afgevoerde vrijgekomen materialen. Van de afgevoerde vrijgekomen materialen waarvan de Opdrachtnemer het eigendom heeft verkregen conform Annex V "Vrijkomende materialen", dienen de bewijzen van acceptatie van de naar een bewerkings-, verwerkings- of eindverwerkingsinrichting vervoerde vrijgekomen materialen in de administratie te zijn opgenomen.
14. Aangetroffen 'illegaal' gedumpt afval moet dezelfde dag gemeld worden aan de Nevenopdrachtnemer voor Domein 'Afval en Reiniging' die voor verdere afhandeling zorgdraagt.
  - a. In het geval van kadavers (bijvoorbeeld langs de weg of bij botulisme) dient dit behandeld te worden als een urgente melding, via het meldingsysteem (HP-3.1 Meldingen).
15. De Opdrachtnemer is eigenaar van alle vrijkomende materialen en is zelf verantwoordelijk voor gescheiden opslag of afvoer binnen alle kaders en wettelijke richtlijnen en eisen. De huidige gemeentelijke terreinen worden opgeheven. Een uitzondering hierop vormen:
  - a. de herbruikbare historische materialen vrijkomend uit de stad die her te gebruiken zijn in projecten of incidenteel bij vervanging na schades. Deze materialen worden opgeslagen op een nader te bepalen terrein van de gemeente;
  - b. archeologische vondsten dienen aangeboden te worden aan het daarvoor bestemde gemeentelijke depot;
  - c. alle vrijkomende grond dient door de Opdrachtnemer aangeboden te worden bij de gemeentelijke groundbank en gemeld te worden bij de grondstromencoördinator van de gemeente;
  - d. van materialen die her te gebruiken zijn dient de Opdrachtnemer zich te vergewissen dat ze voldoen aan de kwaliteitseisen zoals gesteld in Vraagspecificatie Resultaten.
  - e. Voor bovenstaande uitzonderingen geldt dat Opdrachtnemer onderscheid moet maken en houden tussen vrijkomende materialen uit gemeente Haarlem en gemeente Zandvoort.
  - f. Voor de bovenstaande uitzonderingen geldt dat Opdrachtnemer er in ieder geval voor moet zorgen dat er geen onnodige transportbewegingen benodigd zijn voor het opslaan en/of in depot zetten van materialen om het op een later tijdstip weer te hergebruiken. Ter illustratie kan het voorbeeld gegeven worden dat het niet wenselijk is om vrijkomend zand uit Zandvoort in Haarlem in depot te zetten om het vervolgens weer naar Zandvoort te brengen om te hergebruiken.

### Producteisen

Rapportage-eisen die gesteld worden aan het product dat van toepassing is op alle werkzaamheden en bevat tenminste de volgende onderdelen:

- uit te voeren onderzoeken tijdens het werk;
- aard, kwaliteit en hoeveelheden van vrijkomende materialen zowel voor hergebruik als om af te voeren;
- werkvolgorde en werkmethode; te nemen veiligheidsvoorzieningen en veiligheidsmaatregelen (o.a. bij onkruidbestrijding);
- wijze van laden, vervoeren, de plaats van bestemming en de verwerking of toepassing van de vrijkomende materialen;
- wijze waarop wordt omgegaan met onvoorziene vrijkomende materialen, bijvoorbeeld bodemverontreiniging;
- op welke wijze het scheidingspercentage kan worden verhoogd en hoe dit te realiseren is;
- de te volgen procedures, inclusief aan te vragen of aangevraagde vergunningen, etc.

<b>Producten en Prestatie Indicatoren (PI)</b>				
<b>Omschrijving Product</b>	<b>PI</b>			
Rapportage met overzicht vrijkomende materialen, bestemming, scheiding en (her)gebruik opnemen in Rapportage Domein, Vraagspecificatie Processen HP 1.2 Rapportage				
<b>Toetsing en controle</b>				
<b>Omschrijving type toetsing</b>	<b>Freq (/jaar)</b>	<b>Wie toetst</b>	<b>Wie rapporteert</b>	<b>Aan wie</b>
Formele en materiële toetsing aan de hand van de rapportages	4x/jr	ON	ON	OG

## 2.30HP 5.2: Voorraadbeheer en inkoop

### Doelstelling

Waarborgen dat:

1. de keuze van de Opdrachtnemer ten aanzien van een duurzame inkoop van zelfstandige hulppersonen voor het doen uitvoeren van onderdelen van de Werkzaamheden voldoet aan de wet BIBOB alsmede dat de verrichte Werkzaamheden en de resultaten daarvan voldoen aan de eisen voortvloeiende uit het DBC.
2. Het voorraadbeheer transparant is, uitgesplitst is naar de gemeente Haarlem en de gemeente Zandvoort, en leidt tot een actuele voorraad van materialen waarmee te allen tijde voldaan kan worden aan de eisen die gesteld zijn in de Vraagspecificatie Resultaten.

### Processeisen

1. De Opdrachtnemer meldt de inzet van de zelfstandige hulppersoon tijdig aan de Opdrachtgever en verstrekt daarbij aan de Opdrachtgever een door de zelfstandige hulppersoon ingevulde en ondertekende Eigen Verklaring, volgens het model dat bij inschrijving voor deze opdracht is gehanteerd. Van deze Eigen Verklaring dienen de onderdelen 1 en 2 te zijn ingevuld.
2. Afwijzing door de Opdrachtgever beperkt zich uitsluitend tot de genoemde omstandigheden in artikel 45 leden 1 en 2, van de richtlijn 2004/18/EG.
3. De Opdrachtnemer is, behoudens met betrekking tot historische materialen die beschikbaar gesteld worden door de Opdrachtgever, volledig verantwoordelijk voor inkoop en voorraadbeheer van materialen die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de Werkzaamheden en dat deze te allen tijde voldoen aan de eisen die zijn gesteld in Vraagspecificatie Resultaten.
4. Vervanging van onderdelen van het Areaal geschiedt altijd met materiaal van hetzelfde type en merk als van het onderdeel dat vervangen wordt. Indien dit niet mogelijk is dan vindt, in overleg met de Opdrachtgever, vervanging plaats met materiaal dat voldoet aan de technische en esthetische richtlijnen, zoals beschreven staat in het Handboek Inrichting openbare Ruimte (HIOR) en dat zoveel mogelijk aansluit bij de omgeving.
5. De Opdrachtnemer beheert de materiaalvoorraden conform de voorwaarden zoals die zijn vastgelegd in het Handboek Inrichting Openbare Ruimte (HIOR).
6. De Opdrachtnemer voert een transparante en actuele inkoop- en voorraadadministratie met een uitsplitsing naar de gemeente Haarlem en de gemeente Zandvoort..

### Producteisen

HIOR: voor een aantal Gebieden is de HIOR al vastgesteld door het bestuur (bijlage BP 1.2). De HIOR voor de overige gebieden wordt gemaakt en zal zodra vastgesteld ook van toepassing zijn op de te gebruiken materialen, in de voorbereidingsfase worden afgesproken gemaakt over gebruik van materialen op die Gebieden waar nog geen HIOR van toepassing is.

Eisen die gesteld worden aan het product zijn gericht op transparantie van de inkoop:

- Materialen dienen te voldoen aan het Handboeken Inrichting Openbare Ruimte (HIOR)
- Dient de volgende informatie te bevatten:
  - voorraadadministratie van de Opdrachtnemer,
  - overzicht van alle ingekochte materialen;
  - tijdpad voor alle nog in te kopen materialen
  - bewijsstukken inzake duurzaamheid;

### Toetsing en controle

<b><i>Omschrijving type toetsing</i></b>	<b><i>Freq (/jaar)</i></b>	<b><i>Wie toetst</i></b>	<b><i>Wie rapporteert</i></b>	<b><i>Aan wie</i></b>
Audit op inkoopproces HP-1.5	VP	OG	OG/PM	ON / OG

---

Postbus 511  
2003 PB Haarlem  
Tel. 14 023

[haarlem.nl](http://haarlem.nl)