



**Gemeente
Haarlem**



**Gemeente
Zandvoort**

Dagelijks Beheer Contract

Vraagspecificatie Algemeen

30 mei 2022

Inhoudsopgave

1.	Opzet Dagelijks Beheer Contract	4
1.1	Het Dagelijks Beheer Contract	4
1.2	Doel van de Basisovereenkomst	5
1.3	Doel van de Vraagspecificatie	5
2.	Missie en doelstellingen Opdrachtgever	7
2.1	Missie	7
2.2	Visie Dagelijks Beheer Contract	7
2.3	Doelstellingen	7
3.	Uitgangspunten van het DBC	9
3.1	Geest van het DBC	9
3.2	Aandachtspunten bij uniforme werkwijze gemeente Haarlem en Zandvoort.	10
3.3	Basisprincipes van het DBC	11
3.3.1	Specifieke eisen	11
3.3.2	Taakstellend budget	11
3.3.3	Wijziging van eisen	11
3.3.4	Partnerschap	11
3.3.5	Projectorganisatie van de Opdrachtgever	12
3.3.6	Projectorganisatie van de Opdrachtnemer	12
3.3.7	Contract Opdrachtnemer als onderdeel van het grotere geheel van beheer en onderhoud	12
3.4	Contractbeheersingsfilosofie	13
3.4.1	Systeemgerichte Contract Beheersing	13
3.4.2	Projectbeheersing	13
3.5	Verantwoordelijkheden	13
3.6	Transitieperioden	14
3.6.1	Transitieperiode bij start van de overeenkomst	14
3.6.2	Transitieperiode bij einde van de overeenkomst	15
4.	Essentie van de opdracht	16
4.1	De opdracht	16

4.1.1	Groot onderhoud	16
4.1.2	Calamiteiten	17
4.1.3	Adviezen van de Opdrachtnemer	17
4.2	Domeinen en gebieden	17
4.2.1	Gebieden	18
4.2.2	Domeinen	18
4.2.3	Functiegebieden	18
4.2.4	Bedrijven	19
4.2.5	Gebiedsgericht beheer en onderhoud per domein	19
4.3	Van toepassing zijnde documenten	19
5.	Begripsbepalingen en afkortingen	20
5.1	Begripsbepalingen	20
5.2	Verklarende woordenlijst	20
5.3	Gebruikte afkortingen	27

1. Opzet Dagelijks Beheer Contract

1.1 Verschillende contracten gericht op onderhoud

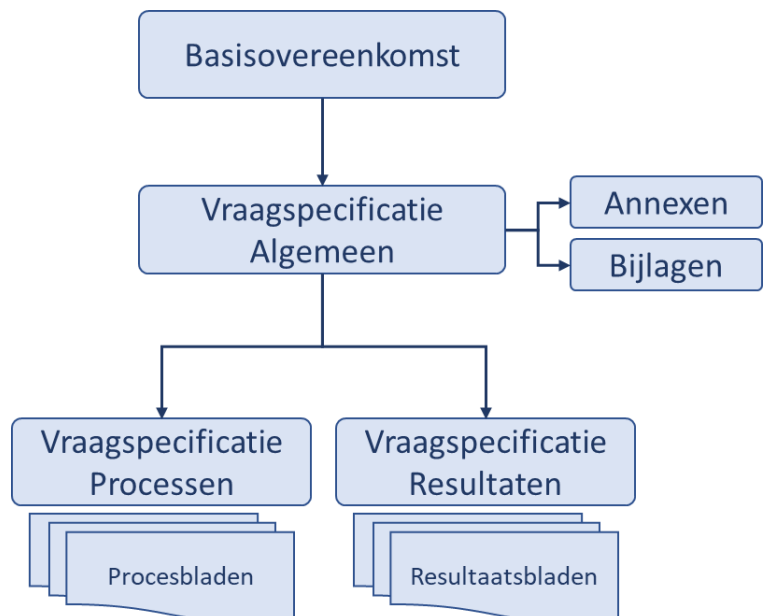
Het beheer van de openbare ruimte is ondergebracht in een aantal verschillende contracten. In hoofdlijnen is hierbij onderscheid te maken in contracten gericht op het dagelijks beheer enerzijds en het groot onderhoud, vervangingsonderhoud en herinrichtingen anderzijds. Alle contracten vangen aan rond het begin van 2023 en hebben in de basis een gelijke (meerjarige) looptijd. De verschillende contracten hebben in meer of mindere mate raakvlakken met elkaar. Dit kan bijvoorbeeld in fysieke zin zijn maar dit kan ook in procesmatige zin zijn doordat de opleveringsgegevens van een project weer als input gebruikt wordt voor een of meerdere onderhoudscontracten. Afstemming en samenwerking zijn dan ook een belangrijke aspect om de verschillende contracten succesvol te vervullen.

Een deel van de contracten voor het dagelijks beheer worden uitgevoerd door Spaarnelanden en het andere deel door marktpartijen. De exacte onderverdeling staat nader toegelicht in paragraaf 1.2.

Voor wat betreft de contracten voor groot onderhoud, vervangingsonderhoud en herinrichting geldt dat deze worden uitgevoerd door marktpartijen. Hierbij wordt gebruik gemaakt van een raamcontract voor aannemers (3 partijen), een raamcontract voor ingenieursdiensten (2 partijen) en een raamcontract voor directievoering en toezicht (2 partijen).

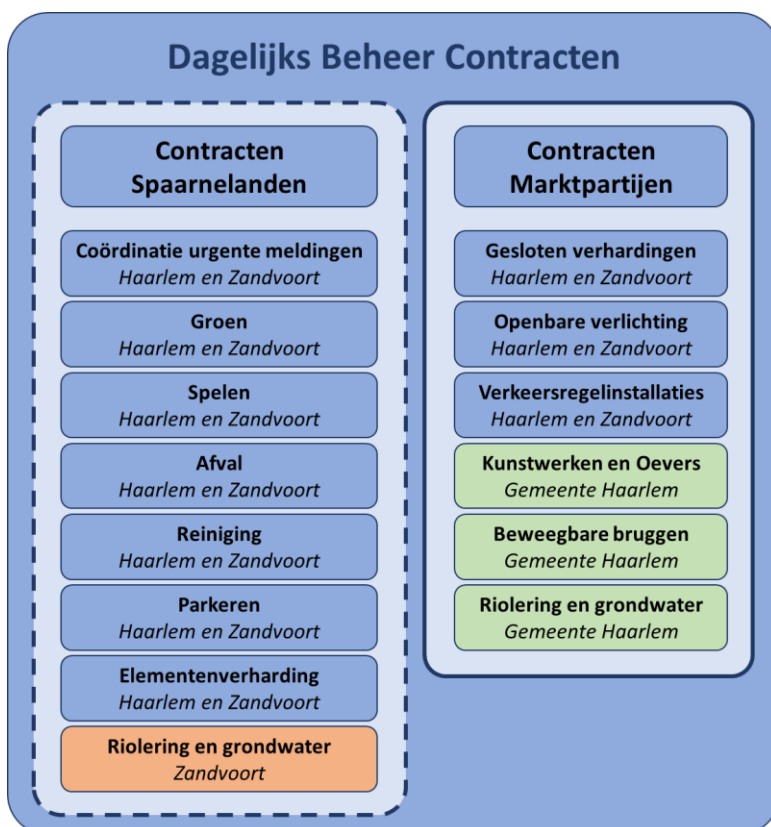
1.2 Het Dagelijks Beheer Contract

Het dagelijks beheer van de openbare ruimte is ondergebracht in een aantal verschillende Dagelijks Beheer Contracten. Het Dagelijks Beheer Contract (hierna: DBC) bestaat uit diverse documenten, weergegeven in de hiernaast weergegeven structuur.



De verschillende DBC's verschillen qua geografische scope en type contractpartner. Voor het ene deel van deze domeinen zijn marktpartijen de contractpartners en voor het andere deel is Spaarnelanden de contractpartner. Een deel van de contracten ziet alleen toe op het Areaal van de gemeente Haarlem en een ander deel van de contracten ziet toe op zowel het Areaal van de gemeenten Haarlem als van Zandvoort. Dit gegeven betekent dat er in de verschillende contracten onderscheid aanwezig is. In het hiernaast gegeven overzicht is dit onderscheid weergegeven per DBC.

Opdrachtgever hecht er waarde aan dat er voor zoveel als mogelijk uniformiteit aanwezig is in de contracten. Dit zodat er op een zelfde manier gewerkt wordt vanuit de contracten op gebieden zoals onderlinge samenwerking, wijze van communiceren met de omgeving, wijze van rapporteren, etc.. Het grootste verschil is aanwezig in de verschillende resultaatsbladen die per contract gelden. Voor de rest van de contracten wordt de inhoud zoveel als mogelijk gelijk gehouden. Voor de leesbaarheid wordt in de contracten gesproken over de Gemeente. Afhankelijk van de geografische scope van het desbetreffende DBC dient hierbij de gemeente Haarlem of de gemeente Haarlem en Zandvoort gelezen te worden.



1.3 Doel van de Basisovereenkomst

De Basisovereenkomst maakt onderdeel uit van het DBC. De Basisovereenkomst beschrijft de standaard voorwaarden die van toepassing zijn binnen het DBC. Bepaling van het rechtskader, beschrijving van de Opdracht en samenhang (bij tegenstrijdigheid van contractdocumenten) zijn daar voorbeelden van.

1.4 Doel van de Vraagspecificatie

De Vraagspecificatie maakt onderdeel uit van het DBC. De Vraagspecificatie beschrijft de eisen die de Opdrachtgever stelt aan het Meerjarig Dagelijks Beheer en Onderhoud, de Werkzaamheden en de Werkprocessen die de Opdrachtgever minimaal noodzakelijk acht voor het vastgestelde Kwaliteitsniveau van het Areaal.

De Vraagspecificatie bestaat uit drie documenten:

- **Vraagspecificatie Algemeen:** dit deel beschrijft de opzet van de contractdocumenten, de uitgangspunten bij deze DBC en de essentie van de opdracht voor de Opdrachtnemer. Daarnaast zijn definities, begrippen en afkortingen opgenomen. De Annexen en Bijlagen zijn gekoppeld aan de Vraagspecificatie Algemeen.

- **Vraagspecificatie Processen:** dit deel beschrijft aan welke proceseisen de Werkzaamheden moeten voldoen en welke opgenomen dienen te worden in het project specifieke kwaliteitssysteem 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.
- **Vraagspecificatie Resultaten:** dit deel beschrijft het te leveren resultaat binnen het Domein om aan het gestelde doel(en) te kunnen voldoen. De te behalen resultaten en kwaliteitsniveaus staan beschreven in de Resultaatbladen. 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.
- **Annexen bij de Vraagspecificatie:** de annexen hebben betrekking op de onderwerpen zoals bedoeld in de UAV-GC 2005.
- **Bijlagen bij de Vraagspecificatie:** de bijlagen bij de vraagspecificatie vormen een integraal onderdeel van de vraagspecificatie en zijn bedoeld om de Opdrachtnemer te informeren over de aanwezige gegevens, werkwijzen en documenten die bij de uitvoering van de Werkzaamheden van belang kunnen zijn.

2. Missie en doelstellingen Opdrachtgever

2.1 Missie

De Gemeenten Haarlem en Zandvoort dragen zorg voor de inrichting en het beheer van de stad en het dorp zodat de openbare ruimte in de Gemeente veilig in gebruik is, er verzorgd, onderhouden en aantrekkelijk uitziet en een aantrekkelijke plek is om te wonen, werken en recreëren.

2.2 Visie Dagelijks Beheer Contract

De Opdrachtgever heeft gekozen voor een integrale aanpak van beheer en onderhoud van de openbare ruimte binnen de grenzen van haar grondgebied middels een gebiedsgerichte benadering. Binnen deze fysieke leefomgeving werkt de gemeente als een regisserende gemeente. Dat betekent dat zij de rol van regisseur vervult: kaders meegeven, het eindresultaat definiëren en hierop sturen. Verschillende onderdelen en taken van de openbare ruimte worden hierbij in nauwe samenhang met elkaar gezien in één domein en zullen gebiedsgericht beheerd gaan worden.

Dit betekent dat de Opdrachtgever bij het Dagelijks Beheer en Onderhoud meer “op afstand” haar rol gaat invullen en meer verantwoordelijkheden bij de Opdrachtnemer neerlegt. Als gevolg hiervan dient de Opdrachtnemer binnen de gestelde eisen in het DBC eigen keuzes te maken inzake wat, hoe en wanneer uitgevoerd wordt. Dit gegeven is een belangrijk uitgangspunt voor het invulling geven aan het contract. Om de gemeente haar verantwoordelijkheden goed te kunnen laten vervullen dient er op de juiste manier en juiste momenten afstemming tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer plaats te vinden. Opdrachtgever is van mening dat deze relatief vage term "juiste" een belangrijk onderwerp is dat in onderlinge samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer concreet uitgewerkt en geborgd dient te worden.

De relatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt gekenmerkt door de principes van partnerschap. Een juiste houding en gedrag van zowel Opdrachtgever als Opdrachtnemer is hierin cruciaal.

2.3 Doelstellingen

De Opdrachtgever streeft met het DBC de onderstaande doelstellingen na.

Doel 1: Realiseren vastgesteld Kwaliteitsniveau

Het behalen van het vastgestelde kwaliteitsniveau op een zo efficiënt mogelijke manier en met zo weinig mogelijk inzet van middelen.

Doel 2: Publieksgericht handelen

Het onderhoud aan het Areaal dient op zodanige wijze te worden uitgevoerd dat zo min mogelijk Hinder voor burgers, gebruikers en andere belanghebbenden optreedt.

Doel 3: Duurzaamheid en behoud ecologische waarden

Onderhoudsmaatregelen en het onderhoud aan het Areaal dienen op een zodanige wijze plaats te vinden dat het milieu niet, of indien dit onontkoombaar is, zo min mogelijk wordt belast.

Natuurwaarden in (weg)bermen, oevers, andere groene terreinen en waterpartijen moeten worden behouden en waar mogelijk worden bevorderd. Verstoringen van flora en fauna door Werkzaamheden wordt vermeden of er worden beheersmaatregelen getroffen.

Doel 4: De Opdrachtnemer treedt op als onderhoudsaannemer en Adviseur Domein

Door de integrale aanpak van beheer en onderhoud treedt de Opdrachtnemer op als onderhoudsaannemer en als adviseur assetmanagement. De Opdrachtnemer dient pro-actief mee te denken en te handelen en de Opdrachtgever van adviezen te voorzien over de prioritering en programmering van het meer jaren onderhoud, zodat de continuïteit van het functioneren en presteren van het Areaal wordt gewaarborgd.

Van de Opdrachtnemer wordt tevens verwacht dat hij de hiervoor benodigde Werkzaamheden identificeert, optimaliseert en uitvoert en de resultaten hiervan verifieert, analyseert en verbetert (procesverbetering).

Doel 5: Bestuurlijke gevoeligheid

De Opdrachtnemer dient in te schatten wat de invloed is van zijn handelen op het bestuur. Daarnaast dient de Opdrachtnemer zaken te signaleren in de Openbare ruimte die tot bestuurlijke aandacht kunnen leiden.

Doel 6: Integraliteit in verschillende beheer en onderhoudscontracten

Opdrachtnemer stemt af met neven opdrachtnemers om zodoende van de verschillende beheer- en onderhoudscontracten een goed afgestemd integraal geheel te maken en te behouden.

Van de Opdrachtnemer wordt verlangd dat hij te allen tijde kan aantonen dat de Werkzaamheden die hij uitvoert om te voldoen aan de verplichtingen volgens het DBC bijdragen aan de bovengenoemde doelstellingen en in alle gevallen daarmee niet strijdig zijn.

3. Uitgangspunten van het DBC

De in hoofdstuk 2 beschreven Missie, Visie en doelstellingen van Opdrachtgever vormen de basis voor de uitgangspunten van het DBC. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zijn Werkzaamheden zodanig verricht dat deze Werkzaamheden maximaal bijdragen aan de missie en doelstellingen. Door in te schrijven op deze DBC geeft de Opdrachtnemer aan dat hij zich daarvan bewust is van en zich committeert aan het bereiken van de doelen en resultaten zoals opgenomen in de Vraagspecificatie.

3.1 Geest van het DBC

Het DBC heeft betrekking op het meerjarig in stand houden van, monitoren van en informeren over de toestand van het domein op het vastgestelde kwaliteitsniveau binnen het grondgebied van Opdrachtgever. Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat de functionaliteit en prestaties van het Areaal in stand worden gehouden en, indien overeengekomen, worden verbeterd. Het is daarbij belangrijk voor Opdrachtnemer om zichtbaar en proactief invulling te geven aan Goed huisvaderschap bij het identificeren en verrichten van Werkzaamheden door de kwaliteit van de openbare ruimte van Opdrachtgever, inzake het van toepassing zijnde domein, op het vastgestelde Kwaliteitsniveau te houden en daar waar mogelijk te verbeteren.

In het kader van het DBC wordt van de Opdrachtnemer ook verwacht dat hij zijn Werkzaamheden verricht zodanig dat deze maximaal bijdragen aan de missie, visie en doelstellingen van de Opdrachtgever, onder andere door:

1. geen voorstellen in te dienen voor meer/minder werk aangezien er sprake is van een taakstellend budget en er geen financiële ruimte is. Wijzigingen dienen opgevangen te worden via het uitruilen van Werkzaamheden binnen het domein;
2. publieksgericht te werken waarbij de veiligheid, de beschikbaarheid en de betrouwbaarheid van de functies en het Kwaliteitsniveau van het Areaal zo groot mogelijk zijn. De Opdrachtnemer haalt hiertoe de wensen bij de Gebieden op om zodoende optimaal gebiedsgericht te kunnen werken;
3. omgevingsmanagement zodanig plaats te laten vinden dat voor de Opdrachtgever, omwonenden en andere derden geen onnodige Hinder is te duchten;
4. het kwaliteitsmanagementsysteem en risicomanagement ten behoeve van duurzaamheid en levensduur beheer, beheersing van kosten en in stand houden van het Kwaliteitsniveau van het Areaal in te zetten;
5. de voor het beheersen van het Kwaliteitsniveau van het Areaal benodigde gegevens actueel te houden en te verbeteren, zodanig dat zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever beschikken over een, met gegevens onderbouwd, actueel, betrouwbaar inzicht in de toestand van het Areaal;
6. de Opdrachtgever gegevens beschikbaar te stellen en te informeren over (de ontwikkeling van) de toestand van het Areaal, zodat de Opdrachtgever samen met de Opdrachtnemer op een

beheerste wijze het Functioneren en Presteren van het Areaal kan managen, de onderhoudsstrategieën kan actualiseren, de hieruit voortkomende Werkzaamheden kan (laten) bepalen en de planning van Werkzaamheden kan (laten) actualiseren;

7. wederzijds vertrouwen door uit te gaan van wat de wederpartij zegt;
8. op zoek te gaan naar de gezamenlijke belangen van partijen boven het eigen belang van de Opdrachtnemer;
9. openheid en transparantie over de zelf geconstateerde afwijkingen in de Werkzaamheden van de Opdrachtnemer zonder dat de Opdrachtgever daar een constatering voor dient te schrijven;
10. actief mee te werken aan het tot uitvoering brengen van de beleid en beheerplannen zoals vastgesteld door Opdrachtgever en het leveren van bijdragen hieraan vanuit inspecties, voorstellen, e.d.;

3.2 Aandachtspunten bij uniforme werkwijze gemeente Haarlem en Zandvoort.

Vanaf 01-01-2018 is er sprake van een ambtelijke fusie tussen de gemeente Zandvoort en de gemeente Haarlem. Zoals eerder in de Vraagspecificatie aangegeven hanteert Opdrachtgever zoveel als mogelijk dezelfde werkwijze voor beide gemeenten. Hierbij is wel een aantal aandachtspunten van belang:

- **Couleur locale Zandvoort**
Toelichting: de gemeente Zandvoort heeft een aantal karakteristieke eigenschappen. De gemeente Zandvoort ligt midden in de duinen aan de Zee en is een zeer grote toeristische trekpleister. Hierdoor heeft de gemeente eigen gewoontes, kwaliteitseisen, aanpak en gebruiken. Een voorbeeld hier van is dat het toeristen seizoen loopt van 1 april tot en met 1 oktober. Gedurende het toeristen seizoen mag Opdrachtnemer geen grootschalig werk uitvoeren. Opdrachtgever realiseert zich dat de omvang van “grootschalig werk” niet volledig concreet valt te definiëren. Het gaat er om dat de hinder voor toeristen tot een noodzakelijk minimum wordt beperkt. Daar waar getwijfeld wordt aan het wel/niet voldoen aan het criterium “grootschalig werk”, treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in overleg.
- **Twee besturen, één ambtelijke organisatie - informatie**
Toelichting: Elke gemeente behoudt zijn eigen bestuur, met daaronder 1 ambtelijke organisatie. De besturen van beide gemeenten moeten geïnformeerd worden over respectievelijk de gemeente Haarlem en gemeente Zandvoort. Opdrachtnemer dient hiermee rekening te houden bij het opstellen van informatie en rapportages voor de Opdrachtgever.
Mocht er twijfel zijn dan dient Opdrachtnemer in overleg te treden met de Opdrachtgever.
- **Twee besturen, één ambtelijke organisatie – financiën**
Toelichting: Beide gemeentes hebben een eigen begroting voor het dagelijks beheer. Verantwoording over de financiën moet gescheiden plaatsvinden. Dit betekent dat de gemeente Haarlem de kosten voor het Haarlemse Areaal voor zijn rekening neemt en dat de gemeente Zandvoort de kosten voor het Zandvoorts Areaal voor zijn rekening neemt.
Het financieel management binnen de dienstverlening dient zo ingericht te zijn dat de geldstromen van beide gemeentes gescheiden blijven. Dit dient open, transparant en herleidbaar te worden ingericht en uitgevoerd.

3.3 Basisprincipes van het DBC

3.3.1 Specifieke eisen

Het DBC beschrijft de randvoorwaarden en minimale eisen die gesteld worden aan de in deze DBC opgenomen en de uit deze DBC voortvloeiende Werkzaamheden. Daarnaast beschrijft het DBC de doelen waarvan wordt geacht dat de Opdrachtnemer daar een bijdrage aan dient te leveren. Het DBC laat de Opdrachtnemer maximaal vrij in de wijze van organisatie en uitvoering van zijn Werkzaamheden.

Daar waar de Opdrachtgever grote risico's ziet voor het Kwaliteitsniveau van het Areaal zijn specifieke eisen opgenomen met betrekking tot de minimaal door de Opdrachtnemer in te richten processen. Dit ontslaat de Opdrachtnemer echter niet van zijn verantwoordelijkheid alle Werkzaamheden te verrichten die nodig zijn om het Kwaliteitsniveau van het Areaal te borgen. De Opdrachtnemer dient zijn eigen processen en de processen die voortvloeien uit de eisen in het DBC te integreren in een Kwaliteitsborgingsplan zoals beschreven in de Vraagspecificatie Processen, HP 1.1 Kwaliteitsborging.

Basisprincipe van het DBC is een gebiedsgerichte sturing vanuit de Opdrachtnemer, die hierbij een hoge mate van zelfstandigheid aan de dag legt en proactief is in overleg met andere partijen. Hij handelt in de dagelijkse praktijk binnen de kaders en in de geest van het DBC.

3.3.2 Taakstellend budget

De Opdrachtgever stelt voor de contractperiode een taakstellend budget beschikbaar zoals vastgelegd in Artikel 2 van de Basisovereenkomst. Binnen dit taakstellend budget dient Opdrachtnemer alle Werkzaamheden uit te voeren. Het taakstellend budget voor het DBC is absoluut en mag niet overschreden worden.

3.3.3 Wijziging van eisen

De Opdrachtgever is een gemeentelijke organisatie. Het gevolg is dat onder andere door politiek-bestuurlijke verhoudingen beleid kan wijzigingen.

Ook kunnen er in de contractperiode andere wijzigingen optreden, zoals Areaalwijzigingen of gebied specifieke aanpassingen.

Deze wijzigingen kunnen effect hebben op het DBC, waardoor eisen in de Vraagspecificaties moeten worden gewijzigd. De behandeling en afhandeling van deze (beleids-)wijzigingen zijn eventueel gekoppeld aan de jaarprogrammering. Deze wijzigingen moeten plaatsvinden binnen het taakstellende budget. In Vraagspecificatie Processen HP-2.5 Wijzigingen wordt nader beschreven welke proceseisen hierop verder van toepassing zijn.

3.3.4 Partnerschap

Het DBC gaat uit van gelijkwaardigheid tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever en richt zich op een positieve samenwerking tussen partijen, overigens met inachtneming van elkaars belangen en doelstellingen.

Deze DBC beoogt een andere relatie tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer dan bij traditionele contracten.

Er is geen sprake meer van een "aannemer" die vrijwel uitsluitend uitvoert wat de Opdrachtgever voorschrijft, maar van een Opdrachtnemer die optreedt als een serviceverlener namens de Gemeente waarbij de Opdrachtnemer hoofdzakelijk zelf bepaalt op welke wijze hij zo goed mogelijk invulling geeft aan de eisen en verwachtingen die in het DBC staan beschreven.

Zowel de Opdrachtnemer als de Opdrachtgever streven actief partnerschap na. Dit uit zich in het vinden van oplossingen, het verlenen van diensten en het uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden. Het te woord staan van publiek en de communicatie over werkzaamheden hoort hier uitdrukkelijk bij. Zowel Opdrachtgever en Opdrachtnemer hebben hier een rol in. Opdrachtnemer denkt mee en is medeverantwoordelijk voor het resultaat. De Opdrachtgever stelt de Opdrachtnemer in staat om deze rol te vervullen.

3.3.5 Projectorganisatie van de Opdrachtgever

Bij de voorbereiding en de uitvoering van het DBC is door de Opdrachtgever een projectorganisatie ingericht. Deze projectorganisatie zal gezamenlijk met personen uit de “staande gemeentelijke organisatie” de contractbegeleiding verzorgen.

Projectorganisatie

- **De Procesmanager** (ook wel Contractmanager genoemd) is per DBC namens de Opdrachtgever verantwoordelijk voor de uitvoering ervan.
- **De Technisch Adviseur** adviseert over het technisch-inhoudelijk aspect per DBC.
- **De Gebiedsregisseur** regelt het integrale uitvoeringsresultaat van het Gebied. Hij/zij stemt op operationeel niveau (namens de gebiedsmanager) het meeste af met de Opdrachtnemer over (integrale) planning, gebied specifieke zaken, voortgang, e.d. Hij/zij wordt ondersteund door de technisch adviseur, blijft altijd binnen de kaders en stemt af met de Procesmanager. Hij/zij verzorgt ook afstemming tussen projecten en dagelijks onderhoud en is de verbindende factor tussen de verschillende gemeentelijke afdelingen.

3.3.6 Projectorganisatie van de Opdrachtnemer

Opdrachtgever hecht waarde aan een eenduidige, efficiënte en effectieve samenwerking tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Om die reden is het belangrijk dat er duidelijke verbindingen aanwezig moeten zijn tussen de projectorganisatie van Opdrachtgever en Opdrachtnemer. In de periode ter voorbereiding op de start van het DBC legt de Opdrachtnemer zijn rollen en functies vast in het Kwaliteitsborgingsplan. Hieruit dient afgeleid te kunnen worden wie waarvoor verantwoordelijk is en wie de gemachtigde is namens de Opdrachtnemer. Ook wordt hierin vastgelegd welke functionaris van Opdrachtnemer afstemt met welke functionaris van Opdrachtgever.

3.3.7 Contract Opdrachtnemer als onderdeel van het grotere geheel van beheer en onderhoud

Naast de verschillende dagelijks beheer contracten zoals beschreven in paragraaf 1.1 zijn er binnen de Gemeente ook diverse contracten voor Grootonderhoud, Vervangingsonderhoud en herinrichting. Alle contracten zullen in meer of mindere mate een raakvlak met elkaar hebben. Zo kan het dagelijks beheer van de ene opdrachtnemer een raakvlak hebben met het dagelijks beheer van een andere opdrachtnemer. Ook kan er bijvoorbeeld sprake zijn van een herinrichting waardoor dagelijks beheer in dat deel van het Areaal tijdelijk niet nodig is maar daarna weer wel maar dan in een enigszins aangepast Areaal. Dit gegeven zorgt er voor dat er een goede afstemming dient te zijn tussen de verschillende contracten met als doel een goed functionerend geheel aan partners voor het totaal aan beheer en onderhoud. De raamcontractmanager zal vanuit de Opdrachtgever in ieder geval een initiërende rol op zich nemen om de verschillende partners periodiek met elkaar in contact te brengen. Van alle partners, dus ook van u als Opdrachtnemer, wordt een constructieve en actieve rol verwacht in deze afstemming.

3.4 Contractbeheersingsfilosofie

3.4.1 Systeemgerichte Contract Beheersing

Voor de onderhavige overeenkomst is gekozen voor een aanpak van Systeemgerichte Contract Beheersing (SCB) door de Opdrachtgever.

De Opdrachtgever wenst zo min mogelijk in te grijpen in de processen van de Opdrachtnemer en op de wijze waarop hij de Werkzaamheden uitvoert. Daar waar de Opdrachtgever dat wel wenst, zijn de eisen in de Vraagspecificatie Processen beschreven.

Omdat de Opdrachtgever een maatschappelijke verantwoordelijkheid heeft en intern verantwoording moet afleggen over de beheersing van het gehele uitbestede DBC, dient de Opdrachtnemer zijn werkwijze en Werkzaamheden te beheersen en te borgen in (zelf opgestelde) processen.

De eisen die daaraan gesteld worden, staan ook nader uitgewerkt in de Vraagspecificatie Processen.

Indien de Opdrachtnemer een werkwijze implementeert die voldoet aan de eisen uit alle Vraagspecificaties, geeft dit de Opdrachtgever in beginsel het vertrouwen dat het te leveren eindresultaat ook aan de gestelde eisen zal gaan voldoen. De Opdrachtnemer moet dat wel inzichtelijk en altijd aantoonbaar maken. Om dit vertrouwen te onderbouwen toetst de Opdrachtgever de werkzaamheden en/of processen van de Opdrachtnemer.

De Opdrachtnemer dient medewerking te verlenen aan deze toetsen. Gegeven de wens van de Opdrachtgever om op afstand te blijven, zal de Opdrachtgever in beginsel vooral toetsen of de Opdrachtnemer werkt volgens zijn Kwaliteitsmanagementsysteem, hij risico's tijdig onderkent en of de registraties van de Opdrachtnemer betrouwbaar zijn. Om tot dit oordeel te kunnen komen, maakt de Opdrachtgever gebruik van een mix van systeem-, proces-, product- en resultaattoetsen. Voor een nadere beschrijving van het toetsproces wordt verwezen naar Procesblad HP-1.5 "Contractbeheersing".

3.4.2 Projectbeheersing

Naast contractbeheersing doet de Opdrachtgever aan (interne) projectbeheersing. Om dit goed te laten verlopen dient de Opdrachtnemer rapporten en informatie aan te leveren. Voor een nadere beschrijving wordt verwezen naar de Vraagspecificatie Processen zoals HP 1.2 Rapportage.

3.5 Verantwoordelijkheden

Het DBC beoogt als basis voor samenwerking een expliciete verdeling van verantwoordelijkheden tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Onderstaand een niet-limitatieve opsomming:

- 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. Voor een nadere uitwerking wordt verwezen naar het contractdocument Vraagspecificatie Processen.
- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor alle uitvoeringsprocessen, het maken van analyses, het bijhouden van beheersystemen (as built, up to date), het uitbrengen van adviezen en rapportages en het voeden (informerend) van alle betrokken functies op tactisch en operationeel niveau.

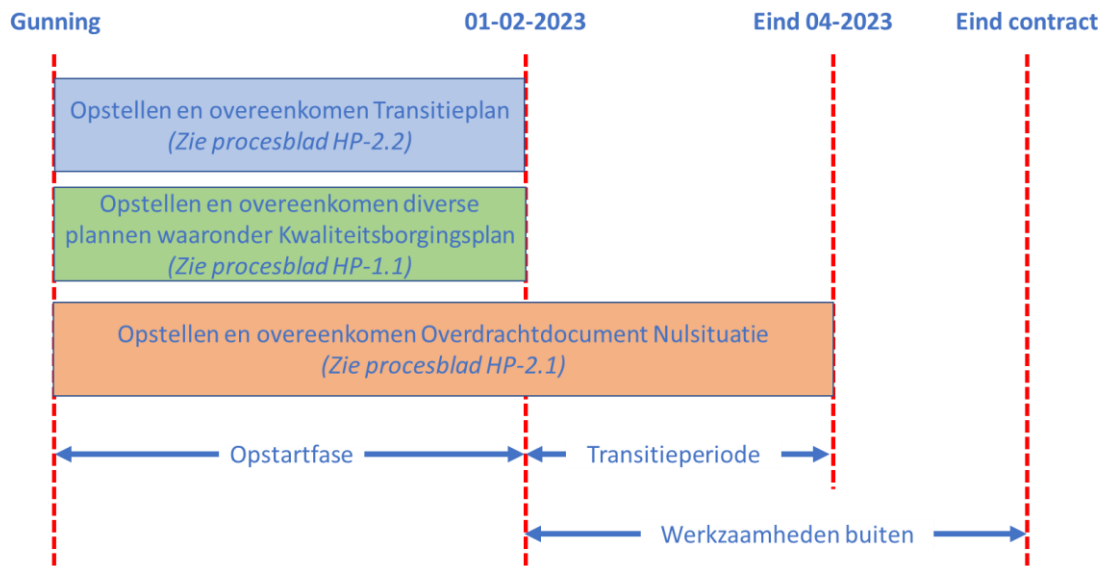
- De Opdrachtnemer constateert afwijkingen en rapporteert hierover en doet voorstellen ter verbetering, stemt af met de Opdrachtgever en andere aannemers omtrent integrale samenhang van werkzaamheden en projecten. De Opdrachtnemer wordt geacht deze informatie te verifiëren en met de Opdrachtgever vóór aanvang van de uitvoering tot uitsluitel te komen over de verantwoordelijkheid voor eventueel aangetroffen omstandigheden.
- Nadien is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het identificeren en wegnemen van alle afwijkingen in het Areaal zodanig dat aan de eisen voortvloeiende uit de Overeenkomst wordt voldaan, tenzij in het DBC anders is bepaald.
- De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het proces rondom het onderhouden van een goed werkend kwaliteitsmanagementsysteem, zoals nader is beschreven in Vraagspecificatie Processen, HP-1.1 Kwaliteitsborging.

3.6 Transitieperioden

3.6.1 Transitieperiode bij start van de overeenkomst

Direct na gunning beginnen er diverse werkzaamheden voor Opdrachtnemer. Zo dient de Opdrachtnemer zich vertrouwd te maken met het Areaal, de overeenkomst en de verschillende betrokken partijen. Ook dient de Opdrachtnemer diverse plannen op te stellen en overeen te komen met Opdrachtgever. Opdrachtgever realiseert zich dat deze processen voldoende tijd nodig hebben om er voor te zorgen dat er een juiste basis wordt gelegd voor de uitvoering van de werkzaamheden gedurende het verdere verloop van de contractduur. Wat echter ook meespeelt is het feit dat Opdrachtnemer per 01-02-2023 verantwoordelijk is voor de werkzaamheden aan het Areaal. Hieronder valt bijvoorbeeld het acteren in het geval van storingen en calamiteiten. Om enerzijds gereed te staan voor de werkzaamheden buiten en anderzijds voldoende tijd hebben voor de benodigde plannen heeft Opdrachtgever een Transitieperiode opgenomen. In onderstaand figuur heeft Opdrachtgever de beginfase van het DBC geschematiseerd om een toelichting te geven op de verschillende belangrijke activiteiten die spelen in deze beginfase. Daarbij zijn verwijzingen opgenomen naar procesbladen uit de Vraagspecificatie Processen voor een nadere toelichting.

Om Opdrachtnemer relatief snel ingewerkt te krijgen stelt Opdrachtgever voor dat er fysieke samenwerkingsmomenten worden afgesproken waarop Opdrachtgever en Opdrachtnemer elkaar ontmoeten en kennis en ervaringen overdragen. Ook een warme overdracht tussen de huidige contractpartner en Opdrachtnemer is van belang. Zowel Opdrachtgever als huidige contractpartner zijn voorstander van deze "warme overdracht" en stemmen graag direct na gunning de exacte wijze af met Opdrachtnemer.



3.6.2 Transitieperiode bij einde van de overeenkomst

Bij afronding van het DBC dient de Opdrachtnemer actief bij te dragen aan het overdragen van gestructureerde Areaalgegevens en –kennis aan de Opdrachtgever. Daarnaast dient de Opdrachtnemer gegevens over te dragen dan wel actieve medewerking te verlenen aan het inwerken van de onderneming die na het einde van het DBC het Areaal gaat onderhouden. Nadere proceseisen zijn beschreven in de Vraagspecificatie Processen, HP-2.2 Transitieperioden en HP-2.6 Vastleggen mutaties.

4. Essentie van de opdracht

4.1 De opdracht

De opdracht betreft het meerjarig in stand houden van, monitoren van en informeren over de toestand van het domein op het vastgestelde kwaliteitsniveau binnen het grondgebied van Opdrachtgever.

Het doen en laten van de Opdrachtnemer mag de staat van Kwaliteitsniveau van het Areaal niet doen verslechteren of onder het vereiste kwaliteitsniveau doen komen vóór het opgegeven interventiemoment. Het doen en laten van de Opdrachtnemer mag tevens de aangedragen risico's niet doen vergroten of geplande onderhoudsinterventies (maatregelen) eerder noodzakelijk maken. De Opdrachtnemer dient voor het bereiken van het bovenstaande de Werkzaamheden voortvloeiende uit het DBC onder de werking van zijn kwaliteitsmanagementsysteem te brengen.

De Opdrachtnemer dient door middel van het verrichten van Onderhoudswerkzaamheden:

- a. het Kwaliteitsniveau van het Areaal te handhaven aan de hand van de in het DBC opgenomen eisen;
- b. het (kwaliteits-)verloop van de door de Opdrachtgever aangedragen risico's en onderhoudsinterventies (maatregelen) met bijbehorende planning te monitoren en beheersen zodanig dat deze risico's niet toenemen en de interventiemomenten niet eerder nodig zijn dan aangegeven in de planning;
- c. de Opdrachtgever tijdig in kennis te stellen van wijzigingen in (ontwikkeling van) risico's in het Kwaliteitsniveau van het Areaal, voor zover dit logisch voortvloeit uit dit DBC. De Opdrachtnemer dient daarbij aan te tonen dat de wijziging in (de ontwikkeling van) het risico hem niet verwijtbaar is.

De Opdrachtnemer dient, binnen de in dit DBC gestelde eisen en randvoorwaarden, naar eigen inzicht te bepalen welke Werkzaamheden op welk tijdstip door hem moeten worden verricht om aan de contractverplichtingen te voldoen. De Opdrachtnemer dient tevens, binnen de in deze DBC gestelde eisen en randvoorwaarden, naar eigen inzicht te bepalen op welke wijze en op grond van welke criteria hij vaststelt dat aan de gestelde contractverplichtingen wordt voldaan, en de Opdrachtgever daarover vooraf te informeren.

4.1.1 Groot onderhoud

Groot onderhoud betreft alle maatregelen, gericht op het langdurig en duurzaam in stand houden van de Arealen in de openbare ruimte. Voor een deel van de DBC's geldt dat Groot onderhoud wel onderdeel van de scope is en voor een deel van de DBC's niet. Concreet gaat het hierbij om:

- Groot onderhoud **wel** onderdeel van DBC:
 - Domein Gesloten verhardingen
 - Domein Beweegbare bruggen
 - Domein Openbare verlichting
 - Domein Verkeersregelininstallaties
- Groot onderhoud **geen** onderdeel van DBC:
 - Domein Kunstwerken en oevers
 - Domein Riolering en grondwater

Voor de DBC's welke wel Groot onderhoud in de scope hebben zitten geldt dat hiervoor een vooraf vastgesteld jaarbudget voor beschikbaar is. Deze jaarbudgetten kunnen niet gezien worden als een omzetgarantie. De jaarbudgetten gelden als reservering voor mogelijke Groot onderhoudswerkzaamheden waarvan Opdrachtgever van mening is dat het verstandig is dit op te dragen aan de DBC-partner. De exacte hoogte van de Groot onderhoudsbudgetten is nader toegelicht vanuit Basisovereenkomst art. 2 lid 6.

4.1.2 Vervangingsonderhoud

Vervangingsonderhoud is de vervanging van delen van het Areaal of het Werk bij het einde van de levensduur.

4.1.3 Calamiteiten

De Opdrachtgever gaat ervan uit dat Werkzaamheden ten gevolge van bepaalde omstandigheden en gebeurtenissen, zoals gladheid, stormschade, urgente meldingen, ziekten en plagen binnen redelijkheid onderdeel uitmaken van de opdracht en zijn begrepen in het in Artikel 2 lid 6 van de Basisovereenkomst genoemde prijs (aanneemsom).

N.B. Werkzaamheden die noodzakelijk zijn om de veiligheid en doorstroming in de Stad te garanderen moeten te allen tijde worden uitgevoerd.

4.1.4 Voorstellen van de Opdrachtnemer

Voorstellen van de Opdrachtnemer betreffende aanpassingen van bestaande werkwijzen voor instandhouding en/of aanpassing van (onderdelen van) het Areaal teneinde het Functioneren en/of Presteren van het Areaal te verbeteren en/of tegen lagere kosten te realiseren.

Investeringsvoorstellen:

Voorgesteld Groot onderhoud of Vervangingsonderhoud waarbij de initiële kosten voor rekening van de Opdrachtgever komen en waarbij het rendement van de investering zich buiten de looptijd van het DBC manifesteert. De kosten voor de uitvoering van deze voorstellen zijn niet begrepen in het in artikel 2 lid 6 van de Basisovereenkomst genoemde totaalbedrag (aanneemsom).

De Opdrachtgever beslist over de ingediende Investeringsvoorstellen en de wijze van aanbesteding van deze investeringen conform de het vigerende inkoopbeleid en de aanbestedingsregels.

Verbetervoorstellen:

Voorgestelde Werkzaamheden waarbij alle kosten voor rekening van de Opdrachtnemer komen en waarbij het rendement van de investering zich binnen de looptijd van het DBC manifesteert.

De kosten voor de uitvoering van deze voorstellen worden geacht te zijn begrepen in het in artikel 2 lid 6 van de Basisovereenkomst genoemde totaalbedrag (aanneemsom).

De Opdrachtgever beslist over de ingediende Verbetervoorstellen.

4.2 Domeinen en gebieden

Essentieel voor de uitvoering van de opdracht is het besef dat er door Opdrachtgever gebiedsgerichte sturing en beheer plaatsvindt op de domeinen.

4.2.1 Gebieden

Gebieden zijn herkenbare leefomgevingen in de gemeente Haarlem en de gemeente Zandvoort met ieder hun eigen eigenschappen qua karakter en kenmerken. Deze eigenschappen leiden tot nuances in beheer en onderhoud per gebied.

Er zijn in de gemeente Haarlem¹ zes Gebieden binnen het DBC te onderscheiden. Te weten:

- Centrum
- Noord
- Oost en Waarderpolder
- ZuidWest
- Schalkwijk
- Het Spaarne

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

4.2.2 Domeinen

Een Domein is een logische samenvoeging van taken benodigd voor de uitvoering van dagelijks beheer en onderhoud in de openbare ruimte. Hiermee is de keten van activiteiten grotendeels bij 1 domein ondergebracht. Het is een technisch inhoudelijk werkveld bestaand uit een groep van producten (groen, wegen, water, riolering, meubilair, speelvoorzieningen e.d.), vertaalt in een set van resultaatbladen opgenomen in de Vraagspecificatie Resultaten. In paragraaf 1.2 van deze Vraagspecificatie Algemeen staat aangegeven welke domeinen er zijn en welk domein is ondergebracht bij Spaarnelanden of een marktpartij.

4.2.3 Functiegebieden

Naast geografische Gebieden kent de Gemeente functiegebieden. Per functiegebied gelden bepaalde kenmerken gemeenschappelijk in de openbare ruimte waar een Kwaliteitsniveau aan toegekend is.

Gemeente Haarlem

- Binnenstad
- Winkelcentra
- Hoofdinfra
- Vaarwegen
- Monumentale parken
- Overige parken & groengebieden
- Woonwijken
- Bedrijventerreinen
- Buitengebied
- Begraafplaatsen

Gemeente Zandvoort

- Hoofdinfra
- Centrum / Boulevard
- Strand
- Woonwijken

¹ De ruimtelijke afbakening van de gebieden in de gemeente Haarlem is inzichtelijk via:

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

4.2.4 Bedrijven

Naast de geografische gebieden heeft de gemeente Haarlem nog 3 “bedrijven”. Die een geografische ligging hebben in de Gebieden maar hun eigen specifieke kenmerken hebben met karakter. Dit zijn de Begraafplaatsen, NME (Natuur en Milieueducatie) en Havendienst. Voor de begraafplaatsen gaat het om 3 begraafplaatsen in Haarlem en 1 begraafplaats in Zandvoort en hier worden nadere eisen gesteld aan gedragsregels en Kwaliteitsniveau met betrekking tot Werkzaamheden die hier plaatsvinden.

NME bestaat uit 5 kinderboerderijen en 3 schooltuinen, hier zijn ook nadere eisen gesteld aan Kwaliteitsniveau en gedrag. Als laatste de Havendienst, hieronder vallen alle activiteiten te maken met scheepvaart zoals doorvaart, aanmeren en ligplaatsvoorzieningen. Ook hier zijn nadere eisen gesteld met betrekking tot stremming van de scheepvaart en afstemming met de Havendienst.

4.2.5 Gebiedsgericht beheer en onderhoud per domein

De Domeinen in de gemeente Haarlem en de gemeente Zandvoort worden gebiedsgericht beheerd. Per gebied worden prioriteiten gesteld en nuances aangebracht in beheer en onderhoud ten aanzien van het kwaliteitsniveau of het oplossen van knelpunten. De Opdrachtgever streeft naar zowel efficiency als effectiviteit op alle niveaus in het Areaal en in de organisaties (Opdrachtgever en Opdrachtnemer).

Van de Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij de optimale balans zoekt in het realiseren van de doelen van de Opdrachtgever enerzijds en het behoud van kwaliteitsniveau en functionaliteit van het Areaal anderzijds.

Dit alles moet bijdragen aan de burgers tevredenheid, integrale veiligheid en effectieve benutting van de beschikbare budgetten.

Doordat er meerdere DBC's zijn, zullen er binnen de gebieden verschillende DBC-Opdrachtnemers actief zijn. Omgekeerd worden vanuit iedere DBC in verschillende gebieden Werkzaamheden uitgevoerd.

Het is de verplichting van iedere DBC-Opdrachtnemer om actief en pro-actief de afstemming te zoeken en daadwerkelijk samen te werken met de andere DBC-Opdrachtnemers. Bij afstemmen en samenwerken gaat het bijvoorbeeld om het delen van de integrale planning, werkzaamheden op elkaar afstemmen, delen van informatie inzake de programmering van de Opdrachtgever en de technische toepassing van maatregelen.

4.3 Van toepassing zijnde documenten

Op het DBC is naast de in hoofdstuk 1 genoemde contractdocumenten, een aantal door de Opdrachtgever vastgestelde documenten van toepassing. In Annex XIII Informatie is een overzicht opgenomen van alle op het DBC van toepassing zijnde documenten welke in bijlagen bij de Vraagspecificatie zijn gevoegd.

5. Begripsbepalingen en afkortingen

5.1 Begripsbepalingen

In aanvulling op § 1 'Begripsbepalingen' van de UAV-GC 2005 wordt door partijen de bijbehorende betekenis toegekend aan de volgende in de Vraagspecificatie met een hoofdletter gebezigde woorden:

1. **Areaal**: het bij de Opdrachtgever in beheer zijnde Domein met alle daarin aanwezige objecten en systemen.
11. **Functioneren**: het aantoonbaar voldoen van een product of dienst aan de beoogde werking of verrichting die ervan wordt verwacht.
12. **Investeringsvoorstel**: zie § 4.4.4 van deze Vraagspecificatie Algemeen.
13. **Presteren**: het bewerkstelligen dat de beoogde werking of verrichting van een product of dienst tot het moment van interventie is gewaarborgd.
14. **Verbetervoorstel**: zie § 4.4.4 van deze Vraagspecificatie Algemeen.

5.2 Verklarende woordenlijst

Door partijen wordt de bijbehorende betekenis toegekend aan de volgende in de Vraagspecificatie (zonder hoofdletter) gebezigde woorden.

1. *Afhandeling tijd meldingen*: Termijn waarbinnen een Melding moet zijn opgelost na registratie van de melding en terugmelding aan indiener heeft plaatsgevonden.
2. *Areaalgegevens*: gegevens m.b.t. het in stand te houden Areaal, omvattende:
 - a. kwantitatieve gegevens: deze beschrijven de ligging en vorm van het Areaal, zowel bovengronds als ondergronds, inclusief de kenmerken van het Areaal;
 - b. kwalitatieve gegevens: deze beschrijven de toestand van het Areaal, zowel op functioneel, technisch als ecologisch vlak;
 - c. Historische gegevens: deze beschrijven de relevante historische informatie ten aanzien van objecten in het Areaal.
 - d. Keuzes en conclusies: ten aanzien van de afwijkingen in de Areaalgegevens ten opzichte van het in de Vraagspecificatie Resultaten vereiste Kwaliteitsniveau.
3. *Auditplan*: Plan voor het systematisch, onafhankelijk en gedocumenteerd proces voor het verkrijgen van auditbewijsmateriaal en het objectief evalueren daarvan om vast te stellen in welke mate wordt voldaan aan de auditcriteria (systemen, procesbeheersing, producten en resultaten) die de Opdrachtgever heeft vastgesteld in DBC.
4. *Beheer*: het geheel van visieontwikkeling, inspecteren, plannen, organiseren, communiceren, vaststellen van de noodzaak van onderhoud en (doen) uitvoeren van onderhoudswerkzaamheden volgens het beheerplan en het daarin omschreven kwaliteitsniveau, met als streven een functionele, (sociaal) veilige en te gebruiken openbare ruimte. Een onderdeel van beheer is Dagelijks beheer en onderhoud.
5. *Beheer management gegevens*: de gegevens van en over de resultaten van de onderhoudsprocessen die de Opdrachtgever nodig heeft voor zijn beheer van het Areaal.

6. Beheeronderdeel: een zelfstandig herkenbaar element binnen een Domein (bomen, beplanting, gazons, elementverhardingen, gesloten verhardingen, glijbanen, banken, hekwerken, palen), ook wel product genoemd.
7. Beheerplan: meerjarenplan waarin de maatregelen zijn opgenomen voor een bepaald domein, als ook de wijze waarop het kwaliteitsniveau langdurig en duurzaam in stand wordt gehouden.
8. Beheertoets: het uitvoeren van een onafhankelijk toets of het geheel van Beheer en Onderhoudsmaatregelen die uitgevoerd worden om de kwaliteit van de leefomgeving in een bepaald gebied in stand houdt.
9. *Beleidswijziging*: is een verandering in het te voeren beleid door de Gemeente.
10. *Calamiteit*: een niet voorziene gebeurtenis die invloed heeft op de primaire functie(s) van het Areaal en waarvoor de Opdrachtnemer niet verantwoordelijk kan worden gehouden en die niet is te wijten aan het verrichten of het nalaten van Werkzaamheden door de Opdrachtnemer.
11. *Contractscore*: de door de Opdrachtgever beoordeelde kwaliteit van de samenwerking tussen partijen gerekend over de volledige looptijd van het DBC, zijnde het rekenkundige gemiddelde van de Contractjaarscores.
12. *Halfjaarlijkse contractscore*: de door de Opdrachtgever beoordeelde kwaliteit van de samenwerking tussen partijen gerekend over een contractjaar van het DBC zijnde het rekenkundige gemiddelde van 2 halfjaarlijkse contractscores..
13. *Dagelijks onderhoud (DO)*: alle steeds weerkerende (cyclische) werkzaamheden gericht op de verzorging van het areaal in de openbare ruimte (o.a. vegen, maaien, schoffelen, repareren) onder de termen schoon, heel en veilig.

Onder Dagelijks Onderhoud vallen tevens de volgende onderhouds-benamingen:

Klein onderhoud	Alle schades die ernstig zijn, maar waarvan de omvang te gering is om als schade te noteren en waarvoor geen groot onderhoudsmaatregel nodig is om deze te herstellen.
Correctief onderhoud	herstelwerkzaamheden na constatering gebreken
Preventief onderhoud	onderhoud om correctief onderhoud te voorkomen
Regulier onderhoud	het planmatig herhalen van onderhoudswerkzaamheden
Service onderhoud	kleine herstelwerkzaamheden op verzoek van derden en na overleg en instemming van Opdrachtgever.

14. *Dekkingsgraad* (officiële CROW-term): Is het dekkingspercentage dat gemeten kan worden in hoeverre een voorziening bedekking heeft van bv een coating.
15. *Diensten*: uitvoering van werkzaamheden zoals beschreven in het DBC o.a. registratie van storingen en meldingen, opstellen van rapportages, bijwonen van besprekingen en verstrekken van mutaties, onderhoudsmaatregelen, etc.
16. *Domein*: zie hoofdstuk 4.2 Vraagspecificatie Algemeen.
17. *Escalatieproces*: Dit betreft het escalatieproces dat staat beschreven in het procesblad Contractbeheer en dat door Opdrachtgever gebruikt kan worden op het moment dat er herhaaldelijk niet aan eisen wordt voldaan of bij een constatering van een ernstige afwijking.
18. *Facturatieschema*: zie definitie 'Termijnstaat'
19. *Format*: Formulier of plan, behorende bij een specifieke eis of resultaat (product), met een gedefinieerde inhoud en Lay-out, voortkomend uit de overeenkomst.
20. *Functie*: de beoogde werking of verrichting van een product of dienst.
21. *Functionele eisen*: eisen die de gewenste functionaliteit (functie) expliciteren.

22. *Functionele gebieden*: te onderscheiden geografische locaties binnen de benoemde gebieden op het grondgebied van de Gemeente met een eenduidige functie en Kwaliteitsniveau,
- a. Binnenstad
 - b. Winkelcentra
 - c. Hoofdinfra
 - d. Vaarwegen
 - e. Monumentale parken
 - f. Overige parken & groengebieden
 - g. Woonwijken
 - h. Bedrijventerreinen
 - i. Buitengebied
 - j. Begraafplaatsen

In de Vraagspecificatie Resultaten wordt aangegeven wat de koppeling tussen hierboven genoemde Functionele Gebieden en Kwaliteitsniveau is., In bijlage BP 3.4.2 Functiegebieden bij de Vraagspecificatie is een overzicht opgenomen.

23. *Gebied(en)*: zie hoofdstuk 4.2 Vraagspecificatie Algemeen.
24. *Gebrek*: een afwijking die een object, element, bouwdeel of onderdeel, niet aangaande Technische Installaties, niet of minder geschikt maakt voor het gebruik waartoe deze is bestemd, en wordt veroorzaakt door exogene factoren welke niet door de Opdrachtnemer kunnen worden voorkomen in de context van de Werkzaamheden en verplichtingen voortvloeiende uit het DBC.
25. *Gebruikers*: Dit zijn alle personen die gebruik (kunnen) maken van de Openbare ruimte en kunnen o.a. aangeduid worden met bewoners, bezoekers, ondernemers, toeristen, leveranciers, wandelaars, automobilisten, enz.
26. *Gemeente*: Afhankelijk van de geografische scope van het desbetreffende Dagelijks Beheer Contract geldt hier de gemeente Haarlem of de gemeente Haarlem en de gemeente Zandvoort.
27. *Goed huisvaderschap*: het handelen alsof het een eigen Areaal is en naar beste vermogen en in alle redelijkheid ervoor zorgdragen dat de gehele toestand van een object, gebouw en/of installatie(s) in overeenstemming is met het algemeen maatschappelijk aanvaarde prestatieniveau.
28. *Hinder*: daar waar bereikbaarheid, leefbaarheid en parkeerbalans in het gedrag komen ten gevolge van Werkzaamheden. Hieronder vallen, niet uitputtend: lawaai op incurante tijden, verstoring openbare orde, ongepast gedrag, verkeerd parkeren werkauto's, onbereikbaarheid woningen en winkels, belemmering scheepvaart met name tijdens vaarseizoen, belemmering op wegen tijdens de spijstijden en op zonroutes, belemmeren hoofdfietspaden tijdens de spijstijden en verstoring rust op de begraafplaatsen.
29. *Incident*: definitie is gelijk aan definitie Calamiteit. De termen Incident en Calamiteit worden synoniem gehanteerd.
30. *Informatie(behoefte)*: uitvoer uit een systeem, proces of handeling, die de gebruiker nodig heeft om zijn taak te kunnen uitvoeren en die het systeem, proces en/of de handeling hem moet leveren.
31. *Inspectie*: alle inspanningen die nodig zijn om een actueel, betrouwbaar en compleet beeld te krijgen van de toestand van het Areaal, de met de toestand samenhangende risico's en de beheersing daarvan.
32. *Jaarplan*: is Operationeel uitvoeringsplan.
33. *Klacht over Opdrachtnemer*: als de melder van mening is dat hij niet correct of zelfs onbehoorlijk is behandeld door een vertegenwoordiger van de Opdrachtnemer kan betrokkene een klacht bij de Opdrachtgever indienen.
34. *Kwaliteitsborgingsplan*: Jaarlijks opgesteld plan waarin Opdrachtnemer aangeeft hoe de afgesproken kwaliteit (beeld, processen, werkwijze) wordt bereikt, dit betekent het

- operationeel maken van de doelstellingen en uitgangspunten uit het DBC voor een contractjaar, en aangeven welke acties ondernomen worden en op welke wijze wordt voldaan aan de eisen uit de Vraagspecificatie.
35. *Kwaliteitsmanagement*: streeft naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van een product, productieproces, dienst of organisatie. Kwaliteitsmanagement is geen afgebakend vakgebied, maar komt terug in alle delen van het management van een organisatie.
 36. *Kwaliteitsmanagementsysteem*: een doelmatige (winstgevende, kostenefficiënte) manier van werken binnen een organisatie die er toe leidt dat de organisatie goede producten en diensten levert waar de klanten tevreden over zijn.
 37. *Kwaliteitsniveau*: Het visuele en/of technische kwaliteitsniveau waarop het Areaal/voorziening moet worden onderhouden in een bepaald gebied of deel van het gebied, of het kwaliteitsniveau van de dienstverlening dat moet worden gerealiseerd met de gepleegde maatregelen.
 38. *Maatregel*: afzonderlijke onderhoudsmaatregel, die onlosmakelijk deel uit maakt van een maatregelgroep (bijv. opbreken bestrating, planten boom, randsnoei, schilderen bank).
 39. *Maatregelgroep*: een groep van uit te voeren onderhoudsmaatregelen ten behoeve van een sub-product (bijv. snoeien beplantingen, schoonmaken verhardingen).
 40. *Mandateren*: Opdrachtnemer de bevoegdheid geven officieel handelingen namens Opdrachtgever uit te voeren.
 41. *Meervoudige Melding*: een Melding die zich uitstrekt over meerdere Domeinen.
 42. *Melding*: een binnengekomen bericht van een persoon of organisatie aangaande een situatie in de openbare ruimte waarvan deze van mening is dat de situatie niet mag blijven voortbestaan. Onder een Melding wordt ook verstaan een mondelinge mededeling van een persoon of organisatie aangaande een situatie in de openbare ruimte waarvan deze van mening is dat de situatie niet mag blijven voortbestaan.
 43. *Monitoringplan*: plan dat aangeeft hoe de gerealiseerde kwaliteit van het dagelijks onderhoud in de openbare ruimte wordt gemeten en vastgelegd en in de tijd wordt bewaakt.
 44. *Nautische beheer*: de zorg voor de afwikkeling van een veilig en vlot scheepvaartverkeer. Dit betreft een verantwoordelijkheid van de Havendienst.
 45. *Nevenopdrachtnemer*: Alle partijen die in de Gebieden werkzaamheden uitvoeren
 46. *Niet-urgente storing of gebrek*: een storing die, of een gebrek dat geen invloed heeft op de primaire functie(s) van een object, dan wel een storing die, of het gebrek dat de primaire functie(s) van een object niet belemmert, of waarbij geen letsel aan derden gaat ontstaan.
 47. *Onderhoud management gegevens*: de gegevens die de Opdrachtnemer nodig heeft voor zijn onderhoudsprocessen.
 48. *Onderhoud Management Systeem (OMS)*: de verzameling van systemen en applicaties van de Opdrachtnemer die de Opdrachtnemer gebruikt voor zijn Werkzaamheden.
 49. *Openbare ruimte*: openbaar toegankelijk gebied in het kader van deze Overeenkomst in gebruik en/of beheer bij de gemeente. Hierbij ook gerekend semi openbare gebieden, zoals parkeergarages, begraafplaatsen, e.d.
 50. *Operationeel onderhoud*: het feitelijk uitvoeren van onderhouds-werkzaamheden.
 51. *Operationeel niveau*: de activiteiten die worden verricht met een directe/dagelijkse bijdrage aan de vorming en totstandkoming van producten of diensten zoals die voor de Opdrachtgever worden uitgevoerd.
 52. *Operationeel overleg*: het overleg over activiteiten die een directe/dagelijkse bijdrage leveren aan de vorming en totstandkoming van producten of diensten zoals die voor de Opdrachtgever worden uitgevoerd.
 53. *Operationeel uitvoeringsplan*: Jaarlijks plan waarin de Overeenkomst zowel Domein als Gebiedsgericht concreet is vertaald naar planning en uitvoeren van de onderhoudsmaatregelen en gevraagde diensten, waarbij ook de methoden van uitvoering en de werkprocessen voor uitvoering zijn beschreven.

54. *Overdrachtsdocument*: het document opgesteld naar aanleiding van de Nul situatie, in dit document zijn de afwijkingen ten aanzien van de omvang en de kwaliteit van het Areaal in relatie tot het gestelde in DBC opgenomen.
55. *(Principes van) Partnerschap*: samenwerking op basis van gelijkwaardigheid, vertrouwen en gericht op continue verbetering.
56. *Plan(ning) technische inspecties*: plan(ning) met daarin alle inspanningen die nodig zijn om een actueel, betrouwbaar en compleet beeld te krijgen van de technische staat van het Areaal, de met de technische staat samenhangende risico's en de beheersing daarvan.
57. *Prestatie Indicatoren (PI)*: indicatoren om het resultaat van de Opdrachtnemer te analyseren en een oordeel over te vellen.
58. *Procesblad*: kwalitatieve uitwerking van de diensten en bijbehorende eisen die procesmatig tot stand komen en geleverd worden, bij Vraagspecificatie Processen.
59. *Rapportage*: een periodieke rapportage van de opdrachtnemer aan de opdrachtgever met daarin opgenomen, voortgang, resultaten, afwijkingen, afspraken en adviezen..
60. *Renovatie/reconstructie*: na economische (einde levensduur) of maatschappelijke afschrijving herinrichten en/of herstellen van een gebied; budgetten op basis van aparte uitvoeringssommen.
61. *Representatieve staat*: de afgesproken staat, niet onder het afgesproken kwaliteitsniveau.
62. *Resultaatblad*: beschrijving van verwachte resultaten inclusief productspecifieke randvoorwaarden van een product.
63. *Samenwerkingsmonitor*: meetsysteem waarin indicatoren zijn opgenomen die bepalen of Opdrachtnemer en Opdrachtgever de afgesproken kwaliteit hebben geleverd, gericht op het samenwerkingsproces en partnerschap.
64. *Schaalbalk*: een reeks van 5 foto's gecombineerd met een korte beschrijving per foto en objectief meetbare normeringen waarmee per onderdeel van de openbare ruimte (bijv. snoeibeeld heesters, staat van fietspaden) gemeten kan worden welke visuele kwaliteit het onderdeel op het moment van meten heeft. De resultaten worden gelegd naast het overeengekomen kwaliteit (ambitie) -niveau en geanalyseerd. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de beeldsystematiek van het CROW vastgelegd in de Kwaliteitscatalogus openbare ruimte 2013, publicatie 323.
65. *Schade*: een afwijking op de gewenste situatie waarbij waardevermindering optreedt en waarbij niet per definitie een directe relatie met de functionaliteit kan worden gelegd.
66. *Schouw*: visuele buitenopname van uitgevoerde werkzaamheden en diensten.
67. *Scopemanagement*: Scope management borgt wat wel of niet is opgenomen in het project, en regelt wat er wordt toegevoegd of verwijderd als het project wordt uitgevoerd.
68. *Scopewijziging*: zijn (tijdelijke) wijzigingen over wat en hoe geleverd moet worden in het kader van deze Overeenkomst.
69. *SROI*: Social Return of Investment, het opnemen van sociale voorwaarden, eisen en wensen in het inkoop- en aanbestedingsbeleid voor leveringen van diensten en werken.
70. *SUBRIF*: een programma dat een administratieve controle uitvoert op de inspectiebestanden inzake rioleringen.
71. *Strategisch beheer*: het formuleren en bewaken van het meerjaren beheerbeleid voor de Openbare ruimte met beleidsstukken, resulterend in beleidsbeslissingen.
72. *Strategisch overleg*: overleg tussen de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer gericht op de Overeenkomst in algemene zin en de samenwerkingsrelatie in het bijzonder. Tevens ook een mogelijk escalatieniveau voor het tactisch overleg.
73. *Strategisch visie beheer en onderhoud OR*: beleidsdocument waarin de bestuurlijke visie van de Opdrachtgever inzake het beheer van de Openbare ruimte is vastgelegd.
74. *Systeem*: een verzameling van op elkaar afgestemde, maar zelfstandige componenten die elk een functie hebben in het bereiken van een gemeenschappelijk doel.

75. *Storing*: Een afwijking op het Kwaliteitsniveau van Technische Installaties welke ervoor zorgt dat de functie niet of niet veilig kan worden vervuld of gebruikt.
76. *Tactisch niveau*: de activiteiten gericht op het volgen en bewaken van de processen zoals in de Overeenkomst vastgelegd en vertaalt in het Kwaliteitsborgingplan en Operationeel uitvoeringsplan afgesproken.
77. *Tactisch overleg*: overleg tussen de Opdrachtgever en Opdrachtnemer gericht op de uitvoering van de Overeenkomst, de onderlinge samenwerking en afstemming met betrekking tot afwijkingen.
78. *Technisch beheer*: het binnen gestelde kaders voorbereiden en laten uitvoeren van beheer, alsook het toezicht op beheer.
79. *Technische inspectie*: het vaststellen van de technische staat van de voorzieningen in het domein ter beoordeling of de technische staat aan de afgesproken kwaliteit en/of aan de wettelijke eisen voldoet. Het inspecteren van inrichtingselementen/beheeronderdelen (producten) op functioneren middels het vergelijken van huidige staat t.o.v. vastgelegde (technische) specificaties. Dit vindt o.a. plaats bij verhardingen, bomen, bruggen, sluizen en speelvoorzieningen.
80. *Termijnbedrag*: gefactureerd bedrag conform een vastgesteld facturatieschema.
81. *TMX-systeem*: een telecontrolesysteem voor het op afstand beheren van technische installaties waarbij alle locaties zijn uitgevoerd met een telemetrie-PLC (onderstation) en communiceren met een hoofdpst.
82. *Toestandsinspectie*: gerichte toetsing, mede gebaseerd op risicoanalyse, voor het vaststellen van de huidige toestand en het huidige functioneren van objecten en onderdelen alsmede de houdbaarheid van de aangedragen risico's en onderhoudsinterventies (maatregelen) met bijbehorende planning.
83. *Transitieperiode bij aanvang DBC*: afgesproken periode na start overeenkomst om de partijen in de gelegenheid te stellen hun organisatorische en operationele zaken af te stemmen op de verbintenissen zoals die uit deze overeenkomst c.q. daarop gebaseerde documenten voortvloeien. Dit ontslaat Opdrachtnemer niet van de verplichting dat de Werkzaamheden direct starten bij aanvang van de Overeenkomst.
84. *Transitieperiode bij einde DBC*: afgesproken periode voor beëindiging van de overeenkomst om de partijen in de gelegenheid te stellen de areaalkennis van Opdrachtnemer over te dragen op de onderneming die na oplevering het Areaal of onderdelen gaat onderhouden. Dit ontslaat Opdrachtnemer niet van de verplichting dat de Werkzaamheden te blijven uitvoeren tot einde Overeenkomst.
85. *Urgente melding*: melding met een hogere prioriteit door het ontstaan van een onveilige situatie waardoor de kans bestaat op (meer) schade, onbereikbaarheid of letsel.
86. *Urgentiebepaling*: mate van spoed waarmee een melding opgelost dan wel aan gepakt dient te worden
87. *Vaarwegbeheer*: het in stand houden van de vaarwegen zodat deze op een veilige wijze en zonder hinder kunnen worden gebruikt. Dit betreft een verantwoordelijkheid van afdeling BBOR.
88. *Veiligstellen*: het zodanig inrichten/afzetten van een locatie dat er geen gevaar (meer) is voor de omgeving.
89. *Vervangingsonderhoud*: Onderhoudsmaatregel om de kwaliteit van een element weer op het gekozen kwaliteitsniveau of technische niveau te brengen of de functionaliteit te waarborgen, toegepast aan het einde van de levenscyclus indien groot onderhoud niet meer toereikend is.
90. *Voorziening*: inrichtingselement/beheeronderdeel dat onderhouden wordt in het kader van deze Overeenkomst.
91. *Vrijkomende materialen*: alle materialen die bij het verrichten van de Werkzaamheden uit hun uitgangspostie worden verplaatst (bijvoorbeeld door ontgraven, breken, slopen, frezen,

opnemen, etc.). Ook vrijkomende grond en baggerspecie worden beschouwd als vrijkomende materialen.

92. *Werkomschrijving*: gedetailleerde en gespecificeerde opgave van hoeveelheden en werksoorten die aangeven welke resultaten onder welke voorwaarden moeten worden bereikt, opgesteld volgens de RAW-systematiek.

93. *Werkprocessen*: alle voor het in de Vraagspecificatie Resultaten vereiste Kwaliteitsniveau noodzakelijke processen.

5.3 Gebruikte afkortingen

Ad	Addendum
AO	Administratieve Organisatie
APV	Algemene Plaatselijke Verordening
a.s.	aanstaande
Awb	Algemene wet bestuursrecht
B&W	College van Burgemeester & Wethouders
B&O	Hoofdafdeling Beleid & Ondersteuning
BBB	Bergbezinkbassin
BBL	Bergbezinkleiding
BBOR	Hoofdafdeling Beleid en Beheer Openbare Ruimte
BG	Beheerder Gebied
BOA	Buitengewoon Opsporingsambtenaar
BOR	Beheer Openbare Ruimte
BRL	Beoordelingsrichtlijn
bv	bijvoorbeeld
C&S	Container managementsysteem
CROW	Centrum voor Regelgeving en Onderzoek in de Grond-, Water- en Wegenbouw en de Verkeerstechniek
c.q.	casu quo
DBC	Dagelijks Beheer Contract
DO	Dagelijks Onderhoud
DVL	Hoofdafdeling Dienstverlening
e.a.	en andere
e.d.	en dergelijke
etc.	et cetera
GO	Groot onderhoud
GROTIK	Geld, Risico, Organisatie, Tijd, Informatie, Kwaliteit
HIOR	Handboek Inrichting Openbare Ruimte
HP	Hoofdproces
ISO	International Organization for Standardization
JZ	Afdeling Juridische Zaken
KBP	Kwaliteitsborgingplan
KMS	Kwaliteitsmanagementsysteem
LTC	Local Traffic Control Andes
M&S	Hoofdafdeling Middelen & Services
m	meter
mm	millimeter
MOOR	Meldpunt Opbrekingen Openbare Ruimte
MOR+	Meldingen openbare ruimte systeem waarin de meldingen openbare ruimte worden geregistreerd en waar de partner toegang tot heeft om zijn meldingen op te lossen.
NEN	Nederlandse Norm
NODR	Een B.V. die gespecialiseerd is in het verhalen van schades aan wegmeubilair
NVPB	De NVPB is de branchevereniging van en voor Plaagdiermanagement Bedrijven in Nederland
o.a.	onder andere
OG	Opdrachtgever
ON	Opdrachtnemer
OUP	Operationeel Uitvoeringsplan

OV	Openbare Verlichting
P&C	Planning & Control
PCM	Hoofdafdeling Project- en Contract Management
PDCA	Plan-Do-Check-Act
PI	Prestatie Indicator(en)
PIP	Participatie- en Inspraakplan
PM	Procesmanager
RAW	Rationalisatie en Automatisering Grond-, Water- en Wegenbouw
RB	Resultaat Blad
SB	Strategisch Beheerder
SCB	Systeemgerichte contractbeheersing
SMART	Specifiek, Meetbaar, Acceptabel, Realistisch, Tijdgebonden
SROI	Social Return On Investment
TA	Technisch Adviseur
TB	Tactisch Beheerder
TMX	TMX is een universeel, open en smart telecontrolsysteem voor het op afstand beheren van technische installaties.
t.o.v.	ten opzichte van
UAV-GC	Uniforme Administratieve Voorwaarden- Geïntegreerde Contracten
V	versie
VGRP	Verbreed Gemeentelijk Rioleringsplan
VP	Volgens planning
VRI	Verkeersregelinstallatie
VGR	Voortgangsrapportage

Postbus 511
2003 PB Haarlem
Tel. 14 023

haarlem.nl