

BIJLAGE 1 PROGRAMMA VAN EISEN

Inhoud

1	EISEN	2
1.1.	Wettelijke eisen en certificering	2
1.2.	Eisen verkeersborden (incl. onderborden)	2
1.3.	Eisen straatnaamborden/ verwijzingsborden	3
1.4.	Eisen verkeersbordpalen	3
1.5.	Eisen beugels en overige bevestigingsmaterialen	4
1.6.	Eisen verkeerszuilen / berm-/ schrikhekplanken	4
1.7.	Eisen afzet- en verkeerspalen	5
1.8.	Online bestelomgeving	5
1.9.	Levering	6
1.10.	Retourname en leveringsvoorwaarden	6
1.11.	Training medewerkers op de werf	6
1.12.	Tarieven	7
1.13.	Garantie	7
1.14.	Keuring en controle	7
1.15.	Beschikbaarheid assortiment	7
1.16.	Managementrapportage	7
1.17.	Melden en behandeling van klachten	8
1.18.	Kritische prestatie indicatoren (KPI's)	8
1.19.	Contractmanagement	8
1.20.	Communicatie	8
1.21.	Uitvoeringseisen	8

DEFINITIES

Biobased materiaal	Hieronder verstaan we dragers gemaakt van biologische en natuurlijke grondstoffen. Met aantoonbaar een biobased content van tenminste 75%.
Drager varianten	• Hergebruik • Duurzame dragers • Gerecyclede dragers (aluminium) • Traditioneel (nieuw)
Hergebruik drager	Het reviseren van de drager, waarbij de drager wordt gecontroleerd, gerenoveerd, schoongemaakt en/of hersteld, indien noodzakelijk, om vervolgens in een zo goed mogelijke staat weer wordt aangeboden voor hergebruik.
Duurzame producten	Dit is een verzamelnaam voor alle duurzame alternatieven, zoals onder andere biobased materialen of gerecyclede kunststofproducten.
Gerecyclede kunststofproducten	Hieronder verstaan we producten gemaakt van gerecyclede kunststof. Met aantoonbaar een gerecyclede content van tenminste 75%.
Gerecyclede aluminium dragers	Voor gerecycled aluminium houden we aan dat nieuwe aluminium of stalen dragers aantoonbaar een recyclede content van tenminste 50% hebben.
Geschikte dragers	Dragers die in aanmerking komen voor hergebruik.
Niet geschikte dragers	Dragers die niet meer in aanmerking komen voor hergebruik.
Verkeersbordpalen	Hieronder verstaan we flespalen.

1 EISEN

In dit hoofdstuk zijn de eisen die aan de uitvoering gesteld worden beschreven.

De opdracht betreft het leveren van:

- Verkeersborden en onderborden;
- Straatnaamborden en verwijzingsborden;
- Berm-, schrikhekplanken en verkeerszuilen.
- Verkeersbordpalen;
- Beugels en overige bevestigingsmiddelen;
- Afzet- en verkeerspalen.

1.1. Wettelijke eisen en certificering

1. Alle wettelijke eisen en certificering zijn minimum eisen.
2. De verkeersborden voldoen aan de NEN-3381:2020 en de NEN-EN 12899-1:2007 nl.
3. De te leveren verkeersborden voldoen aan de eisen en voorschriften die de wetgever aan deze borden heeft verbonden.
4. De bebording en bebakening zijn gemaakt van duurzame reststromen en voldoen minimaal aan de wettelijke eisen en certificering, zoals deze drie maanden voor de uiterste datum voor het indienen van de inschrijving luidt.
5. Het Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens 1990 (RVV 1990), het BABW (Besluit Administratieve bepalingen inzake het Wegverkeer) en de uitvoeringsvoorschriften BABW inzake verkeerstekens zijn van toepassing.
6. Verkeersborden en palen voldoen aan de maatvoering tabel VNVF bordenboek juli 2017.
7. De palen zijn thermisch verzinkt volgens de NEN-EN-ISO-1461.

1.2. Eisen verkeersborden (incl. onderborden)

Algemeen

1. Bebording wordt geleverd met keurmerk 'Ultimate Signing 2020™' of gelijkwaardig en voorzien te zijn van het kwaliteits-productlabel met de naam van de fabrikant en de productiedatum of het productkwartaal.
2. De borden zijn leverbaar in de maatvoering: type 0, I of II.
3. Borden dienen voorzien te zijn van een afwateringsgat van Ø 8 mm.
4. De borden zijn voorzien van dubbele positioneringsgaten ten behoeve van steek van 82 mm en 140 mm.
5. De verkeersborden zijn slijtvast.
6. De borden bestaan uit één stuk.
7. Alle verkeersborden afleveren met afgeronde hoeken.
8. De borden worden uitgevoerd met de oppervlakte van de afbeelding in retro reflecterend materiaal dat volledig moet voldoen aan de minimumvereiste retroreflectie-waarden voor type RA3A en RA3B van de norm DIN 67520-2013:10. Het bovengenoemde retro reflecterende materiaal is voorzien van een duurzaam transparant laminaat.
9. Na 10 jaar: een retroreflectiecoëfficiënt van minimaal 50% van de genoemde aanvangseisen als bedoeld in de retro reflectietabel voor type RA3A en RA3B van de norm DIN 67520-2013:10.
10. Reflectie voldoet aan reflectieklasse III conform Diamond Grade DG3 of gelijkwaardig.

Hergebruik borden

11. Het reviseren van de drager, waarbij de drager wordt gecontroleerd, gerenoveerd, schoongemaakt en/of hersteld, indien noodzakelijk, om vervolgens in een zo goed mogelijke staat weer wordt aangeboden voor hergebruik.

Biobased borden

12. De borden zijn gemaakt van duurzame reststromen. De drager is van (gerecycled) biobased materiaal, met een dikte van minimaal 3 mm. ~~en voorzien van een enkel omgezette rand of gelijkwaardig.~~

Kunststof borden

13. De borden zijn van (gerecycled) kunststof, met een dikte van minimaal 3 mm. ~~en voorzien van een enkel omgezette rand of gelijkwaardig.~~

Aluminium borden

14. De borden zijn van (gerecycled) aluminium, met een dikte van minimaal 2 mm en voorzien van een Dubbel Omgezette Rand (DOR) of gelijkwaardig. De drager is van 2SH gerecycled aluminium, voorbehandeld middels elektrolyse en gecoat volgens coil-coating of water gedragen lak.

1.3. Eisen straatnaamborden/ verwijzingsbordenAlgemeen

1. Bebording wordt geleverd met keurmerk 'Ultimate Signing 2020™' of gelijkwaardig en voorzien te zijn van het kwaliteits-productlabel met de naam van de fabrikant en de productiedatum of het productkwartaal.
2. De te leveren straatnaamborden moeten voldoen aan de eisen zoals deze worden gesteld in de meest recente norm NEN 1772.
3. De borden zijn voorzien van dubbele positioneringsgaten ten behoeve van steek van 82 mm en 140 mm.
4. De drager is voldoende sterk voor de uit te oefenen functie.
5. De borden bestaan uit één stuk.
6. Alle straatnaamborden afleveren met afgeronde hoeken.
7. Type straatnaamborden gekleurd dienen te worden gecoat in één van onderstaande RAL kleuren;
 - o Gemeente Helmond: type standaard RAL 5017;
 - o Brandevoort: type Brandevoort RAL 7022;
 - o Dierdonk: type Dierdonk RAL 6012;
 - o Binnenstad: type Binnenstad RAL 7022;
 - o Binnenstad Centrum: type Binnenstad Centrum RAL 9005
 - o De coating voldoet aan normblad 20400-ZN, 1 laag polyester met een droge laagdikte 60 µm.
8. De borden worden uitgevoerd met de oppervlakte van de afbeelding in retro reflecterend materiaal dat volledig voldoet aan de minimumvereiste retroreflectie-waarden voor type RA3A en RA3B van de norm DIN 67520-2013:10. Het bovengenoemde retro reflecterende materiaal wordt voorzien van een duurzaam transparant laminaat.
9. Na 10 jaar: een retroreflectiecoëfficiënt van minimaal 50% van de genoemde aanvangseisen als bedoeld in de retro reflectietabel voor type RA3A en RA3B van de norm DIN 67520-2013:10.
10. Reflectie voldoet aan reflectieklasse III conform Diamond Grade DG3 of gelijkwaardig.

Aluminium borden

11. De borden zijn van (gerecycled) aluminium, met een dikte van minimaal 2 mm en voorzien van een Dubbel Omgezette Rand (DOR) of gelijkwaardig. De drager is van 2SH gerecycled aluminium, voorbehandeld middels elektrolyse en gecoat volgens coil-coating of water gedragen lak.

1.4. Eisen verkeersbordpalenAlgemeen

1. De palen zijn leverbaar in een getrokken flespaal uitvoering.
2. De palen zijn leverbaar in een stalen flespaal uitvoering.
3. De stalen getrokken flespalen zijn thermisch verzinkt volgens NEN-EN-ISO-1461.
4. De stalen flespalen zijn CO₂-gelast en thermisch verzinkt volgens NEN-EN-ISO-1461.
5. De stalen flespalen dienen te voldoen aan NEN-1090.
6. De getrokken flespaal heeft een diameter van 76 (onderstuk) /48 (bovenstuk) mm. De paal is uit één geheel getrokken en heeft een wanddikte van minimaal 2 mm.
7. De stalen flespaal Ø76/48 mm met aangelaste buisstukken heeft een wanddikte van minimaal 2 mm.
8. De topeinden van de flespalen zijn afgesloten met een kunststof paaldop of voorzien van een dichtgedrukte kop (beide versies dienen leverbaar te zijn).
9. Afmetingen flespalen conform Bijlage D Prijzenblad gemeente Helmond.
10. Flespalen zijn voorzien van 2 boorgaten en 2 losse buisankers.
11. De verbinding verankering-paal is voldoende stevig en is "hufferproof/ vandalisme bestendig".

12. Verkeersbordpalen gekleurd worden gecoat in één van onderstaande RAL kleuren;
 - o Brandevoort: type Brandevoort RAL 7022;
 - o Dierdonk: type Dierdonk RAL 6012;
 - o Binnenstad: type Binnenstad RAL 7022;
 - o Binnenstad Centrum: type Binnenstad Centrum RAL 9005;
 - o De coating voldoet aan normblad 20400-ZN, 1 laag polyester met een droge laagdikte 60 µm.

1.5. Eisen beugels en overige bevestigingsmaterialen

Algemeen

1. Beugels en bevestigingsmiddelen voldoen aan onderstaande minimumeisen.
2. Alle beugels zijn vervaardigd van geëxtrudeerd onbehandeld aluminium en zijn beschikbaar voor diameters 48 en 76 mm.
3. Bijbehorende schroefmaterialen zijn inclusief en vervaardigd uit RVS.
4. De beugels zijn geschikt voor enkel- en dubbelzijdig midden. Beide typen zijn achter bevestigend.
5. De lichtmastbevestiging bestaat uit een RVS- staalband inclusief rubberband ter bescherming van de lichtmast.

1.6. Eisen verkeerszuilen / berm-/ schrikhekplanken

Algemeen

1. Berm-/ schrikhekplanken worden geleverd met keurmerk 'Ultimate Signing 2020™' of gelijkwaardig en voorzien te zijn van het kwaliteits-productlabel met de naam van de fabrikant en de productiedatum of het productkwartaal.
2. De te leveren berm-/ schrikhekplanken en verkeerszuilen moeten voldoen aan de eisen zoals deze worden gesteld in de meest recente norm NEN 1772 en NEN 3381.
3. De berm-/ schrikhekplanken bestaan uit één stuk.
4. De berm-/ schrikhekplanken worden uitgevoerd met de oppervlakte van de afbeelding in retro reflecterend materiaal dat volledig voldoet aan de minimumvereiste retroreflectie-waarden voor type RA3A en RA3B van de norm DIN 67520-2013:10. Het bovengenoemde retro reflecterende materiaal wordt voorzien van een duurzaam transparant laminaat.
5. Na 10 jaar: een retroreflectiecoëfficiënt van minimaal 50% van de genoemde aanvangseisen als bedoeld in de retro reflectietabel voor type RA3A en RA3B van de norm DIN 67520-2013:10.
6. Reflectie voldoet aan reflectieklasse III conform Diamond Grade DG3 of gelijkwaardig.

Kunststof zuilen

7. De (gerecyclede) kunststof verkeerszuil bestaat uit een kunststof zuil met aangegoten voetplaat al dan niet voorzien van een kunststofbord.
8. De (gerecyclede) kunststof zuil heeft een diameter van 160 mm en een hoogte van 900 mm met een aangegoten voetplaat van 250x250 mm en voorzien van 4 gaten t.b.v. een boutbevestiging.
9. De (gerecyclede) kunststof zuil wordt geleverd met een retro reflecterende folie klasse II in de kleur geel (BM22) of zwart/ wit (BM21).
10. Het (gerecyclede) kunststof bord wordt geleverd met een retro reflecterende US-20 folie met een figuratie D2.
11. De (gerecyclede) kunststof verkeerszuil wordt compleet inclusief kunststof bord afgeleverd.
12. Een (gerecyclede) kunststof verkeerszuil voldoet aan de omschrijving zoals beschreven voor de kunststof zuilen.
13. De (gerecyclede) kunststof verkeerszuil wordt compleet inclusief kunststof bord afgeleverd.

Aluminium planken en zuilen

14. De berm-/ schrikhekplanken en verkeerszuilen zijn van (gerecyclede) aluminium, met een dikte van minimaal 2 mm en voorzien van een Dubbel Omgezette Rand (DOR) of gelijkwaardig. De drager is van 2SH gerecycled aluminium, voorbehandeld via elektrolyse en gecoat volgens coil-coating of water gedragen lak.

1.7. Eisen afzet- en verkeerspalen

Diamantkoppaal uitvoering in hardhout

Algemeen

1. Vierkant massieve anti parkeerpaal.
2. Azobé houten diamantkoppaal, vierzijdig geschaafd met FSC-keurmerk.
3. Inclusief 2 ingefreesde reflectorbanden rood/wit klasse 3 en leverbaar in vaste en afneembare uitvoering.
4. De Azobé vervaardigde houten anti parkeerpalen voldoen minimaal aan de wettelijke eisen en certificering zoals deze drie maanden voor de aanbesteding luidt.

Diamantkoppaal uitvoering in kunststof

Algemeen

5. Vierkant massieve of holle parkeerpaal.
6. Kunststof (gerecycled) diamantkoppaal met bovenzijde afgeschuinde hoeken.
7. Inclusief 2 ingefreesde reflectorbanden rood/wit klasse 3 en leverbaar in vaste en afneembare uitvoering.
8. De (gerecyclede) kunststof anti parkeerpalen voldoen minimaal aan de wettelijke eisen en certificering zoals deze drie maanden voor de aanbesteding luidt.

Conische verkeerspaal

Algemeen

9. Gegalvaniseerd staal en thermisch verzinkt volgens NEN-EN-ISO1461 met een wanddikte van minimaal 4 mm inclusief binnenwerk met slot en driekantsleutel.
10. Gepoedercoat in RAL 9010 kleur zuiver wit met 4 rode reflectiebanden (klasse 2) in afneembare uitvoering.
11. De gegalvaniseerde stalen verwijderbare conische verkeerspalen voldoen minimaal aan de wettelijke eisen en certificering zoals deze drie maanden voor de aanbesteding luidt.
12. Het reviseren van de conische verkeerspaal, waarbij de conische verkeerspaal wordt gecontroleerd, gerenoveerd, schoongemaakt en/of hersteld, indien noodzakelijk, om vervolgens in een zo goed mogelijke staat weer wordt aangeboden voor hergebruik.

1.8. Online bestelomgeving

1. De opdrachtnemer beschikt over een webshop (online bestelomgeving), welke 24/7 beschikbaar is.
2. De webshop is afgestemd en toegankelijk voor opdrachtgever, waarin alle producten (inclusief overeengekomen eenheidsprijzen en afbeeldingen), uit het prijzenblad in zijn opgenomen. Tevens wenst de opdrachtgever een omgeving waarin ook de straatnaamborden kunnen worden gemoduleerd en besteld.
3. De opdrachtnemer richt het bestelsysteem kosteloos in voor de opdrachtgever, het bestelsysteem is gedurende de gehele looptijd van de overeenkomst beschikbaar.
4. De opdrachtgever ontvangt direct na opdracht automatisch een orderbevestiging per email waarin het ordernummer en de afleverdatum wordt weergegeven.
5. De opdrachtnemer garandeert de leverbaarheid van de artikelen uit de assortimentslijst gedurende de looptijd van de overeenkomst.
6. Het bestelsysteem is zo ingericht, dat de status van de geplaatste bestellingen zichtbaar is.
7. De opdrachtnemer stelt aan de opdrachtgever kosteloos een digitale handleiding beschikbaar.
8. Na definitieve gunning zal de opdrachtnemer zich inzetten om het bestelsysteem en facturatie op gewenste wijze in te richten. Na gunning worden hiervoor afspraken gemaakt met de opdrachtnemer.

1.9. Levering

1. De levertijd van standaardbestellingen van RVV-bebording, RVV-onderborden, blanco borden, waarschuwingsplanken, beugels en flespalen, afzet- en verkeerspalen is maximaal vijf (5) werkdagen. Levertijd vangt aan op de dag nadat de bestelling is geplaatst.
2. De levertijd van standaardbestellingen van straatnaamborden, verwijsborden en niet RVV-borden is maximaal tien (10) werkdagen.
3. De levertijd van spoedbestellingen van standaard RVV-borden en RVV-onderborden is maximaal twee (2) werkdagen. Levertijd vangt aan de op de dag nadat de bestelling is geplaatst. Dit zal naar verwachting slechts enkele keren per jaar voorkomen. De opdrachtgever betaald een spoedtoeslag van € 50,- exclusief BTW per spoedorder, ongeacht de grote van de spoedorder.
4. De levertijd voor standaard- en spoedbestellingen vangt aan de op de dag nadat de bestelling is geplaatst.
5. Borden zijn voorzien van de wettelijk verplichte kwartaalsticker.
6. Alle geleverde producten die beschadigd worden afgeleverd worden kosteloos retour genomen door opdrachtnemer;
7. Foutieve leveringen en/of beschadigde producten moeten binnen 5 werkdagen kosteloos worden hersteld.
8. Er worden geen minimale of maximale afname hoeveelheden gehanteerd.

De opdrachtnemer levert bij elke levering een pakbon met daarop vermeld de volgende informatie:

- Ordernummer opdrachtnemer;
- Referentienummer opdrachtgever;
- Beschrijving geleverd product;
- Aantallen per product;
- Eventuele back-order aantallen;
- Afleverdatum;
- Naam transporteur.

De opdrachtnemer levert de producten af op werkdagen tussen 07:30 - 15:30 uur bij de gemeentewerf Helmond: Beemdweg 10, 5705 BJ te Helmond.

1.10. Retourname en leveringsvoorwaarden

1. In het kader van circulariteit en duurzaamheid is het voor de opdrachtgever belangrijk dat "geschikte dragers" weer worden hergebruikt en/of op een duurzame wijze worden gerecycled.
2. De "geschikte dragers" neemt de opdrachtnemer retour. Voor de retourname stelt de opdrachtnemer middelen gratis ter beschikking om de dragers in te verzamelen.
3. De "niet geschikte dragers" neemt de opdrachtnemer retour. Voor de retourname stelt de opdrachtnemer middelen gratis ter beschikking om dragers in te verzamelen.
4. Voor de "geschikte dragers" vindt verrekening plaats tegen een nader te bepalen bedrag. Zie gunningscriteria.
5. Voor de "niet geschikte dragers" vindt verrekening plaats tegen een nader te bepalen bedrag. Zie gunningscriteria.

1.11. Training medewerkers op de werf

1. Opdrachtnemer verzorgt bij aanvang van de overeenkomst een fysieke training voor de medewerkers op de gemeentewerf. De medewerkers worden geïnstrueerd hoe ze kunnen beoordelen of een drager wel of niet geschikt is voor hergebruik.
2. Het is de bedoeling dat "ons" oordeel leidend is;
3. Als blijkt dat de medewerkers nog aanvullende instructies/training nodig hebben worden deze verzorgd door opdrachtnemer;
4. Opdrachtnemer verstrekt de benodigde documentatie om de beoordeling te visualiseren, zodat deze opgehangen kunnen worden op de gemeentewerf.

1.12. Tarieven

1. Alle nettoprijzen zijn vermeld in Euro's, exclusief BTW;
2. De nettoprijzen zijn all-in tarieven te zijn, hetgeen betekent dat eventuele bijkomende kosten in de nettoprijzen zijn verwerkt, zoals, maar niet uitsluitend, reis- en transportkosten, rapportagekosten, administratiekosten en andere logisch tot de opdracht behorende kosten
3. Tarieven van borden is inclusief daarop aangebrachte folie;
4. Leveringen geschieden altijd op basis van 'Delivered Duty Paid' (DDP) volgens Incoterms 2010, op het door de opdrachtgever opgegeven adres;
5. Opdrachtnemer hanteert geen drempelbedragen of toeslagen voor minimale orderwaarde, factuurkosten, verpakingskosten, etc..

1.13. Garantie

1. De levensduur van de (niet) RVV-bebording, fles- en buispalen, beugels en overige bevestigingsmiddelen, afzet- en verkeerspalen is 12 jaar.
2. De opdrachtnemer gaat er mee akkoord dat niet onder de garantie vallen: gebreken van c.q. gebrekkig functioneren ten gevolge van:
 - Normale slijtage;
 - Onjuist onderhoud;
 - Molest.

1.14. Keuring en controle

1. Opdrachtgever zal de leveringen steekproefsgewijs controleren. Als uit controle blijkt dat de kwaliteit onvoldoende is, kan de opdrachtnemer verplicht worden om kosteloos de geleverde producten retour te nemen en alsnog de juiste producten te leveren.

1.15. Beschikbaarheid assortiment

1. Voor de beschikbaarheid van de artikelen (zie tijdens de contractperiode) hanteert de opdrachtgever een drietal uitgangspunten:
 - a) De in de raamovereenkomst opgenomen artikelen zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst altijd leverbaar. Als een product niet voorradig is dan kan een alternatief artikel geleverd worden;
 - b) Als een alternatief artikel geleverd wordt, zal dit altijd vooraf in afstemming (en met schriftelijke goedkeuring) van de opdrachtgever mogelijk kunnen zijn;
 - c) Opdrachtnemer wordt de mogelijkheid geboden om hergebruikte dragers in te zetten die elders al ingezet zijn.
 - d) Het alternatieve artikel moet minimaal voldoen aan de gestelde eisen in het Programma van eisen.

1.16. Managementrapportage

Opdrachtnemer levert in het 1^e contractjaar na afloop van ieder kwartaal, binnen 15 dagen, een digitale rapportage waarin ten minste de volgende gegevens zijn opgenomen:

- Geleverde aantallen per product;
- Status per product afgezet tegen de prognose per jaar (dus hoeveel % van de inzet per artikel is reeds geleverd);
- Totale omzet excl. btw;
- Aantal spoedbestellingen;
- Aantal manco c.q. retour gezonden artikelen;
- Gemiddelde omzet per bestelling;
- Proactieve advisering t.a.v. reductie in transportbewegingen.

De rapportage wordt per email gestuurd naar een later op te geven emailadres.

1.17. Melden en behandeling van klachten

De opdrachtgever kan een klacht melden, bij een nader af te stemmen contactpersoon. Deze klacht kan zowel schriftelijk als telefonisch gemeld worden.

De opdrachtnemer rapporteert aan opdrachtgever, schriftelijk, binnen 3 werkdagen, zodra zich een probleem c.q. een klacht voordoet die van invloed kan zijn op de uitvoering van de overeenkomst.

De maandelijkse rapportage zal tenminste de volgende onderdelen bevatten:

- Een nauwkeurige omschrijving van het probleem c.q. de klacht;
- De datum van het constateren van het probleem c.q. de klacht;
- De wijze van ontstaan van het probleem c.q. de klacht;
- Wie bij het probleem c.q. de klacht betrokken zijn;
- De geschatte oplossingsduur van het probleem c.q. de klacht.

Een rapportage van de klachten wordt nader uitgewerkt in paragraaf 1.19 Contractmanagement.

1.18. Kritische prestatie indicatoren (KPI's)

De opdrachtnemer zorgt ieder kwartaal voor een volledige rapportage om de contract compliance te bespreken. Deze rapportage zal worden vormgegeven volgens een vast te stellen format. Hierin worden minimaal de volgende gegevens opgenomen:

- De afgesproken KPI's;
- Verbeterplan voor niet behaalde KPI's;
- Voortgang verbetervoorstellen.

De geboden prestatie en de vast te stellen KPI's worden opgenomen in de overeenkomst.

1.19. Contractmanagement

Minimaal één (1) keer per jaar vindt er overleg plaats tussen de contractmanager van opdrachtgever en opdrachtnemer over in ieder geval de volgende zaken:

- Bespreken managementrapportage
- Bespreken klachtenrapportage;
- De stand van zaken van de KPI's;
- Ontwikkelingen in de markt;
- W.v.t.t.k.

Het verslag van de overleggen wordt schriftelijk uitgewerkt door opdrachtgever.

Al naar gelang de behoefte van de opdrachtgever en/of opdrachtnemer vindt een evaluatiegesprek plaats over de uitvoering van het contract op operationeel en tactisch niveau.

1.20. Communicatie

Alle communicatie gedurende de looptijd van de overeenkomst tussen de opdrachtgever en de opdrachtnemer, zowel schriftelijk als mondeling, is in de Nederlandse taal.

De opdrachtgever acht het van belang dat er ten aanzien van de uitvoering van de overeenkomst een goede communicatiestructuur bestaat. De opdrachtnemer zal één contactpersoon benoemen die aanspreekpunt is voor de opdrachtgever ten aanzien van de overeenkomst. Deze contactpersoon is gemachtigd om afspraken te maken.

De opdrachtnemer informeert de opdrachtgever zo vroeg mogelijk indien er sprake is van opvolging/ vervanging van de vaste contactpersoon, echter uiterlijk één (1) maand van tevoren.

1.21. Uitvoeringseisen

Gedurende de contractperiode voldoet opdrachtnemer aan:

- ISO-9001
- ISO-14001
- CO-2 prestatieladder niveau 3