

Programma van Eisen

Graffiti- en wildplakverwijdering Gemeente Nieuwegein

Documentnaam: Programma van Eisen
Referentienummer: GNG-SDB-TN458161
Datum 17 april 2024

INHOUDSOPGAVE

1	Programma van eisen	3	4	Materialen, middelen, machines en milieu	9
1.1	Uitvoerings- en responsetijden	3	4.1	Materialen, middelen en machines.....	9
1.2	Meldingsprocedure.....	3	4.2	Machines en elektrische veiligheid	9
1.2.1	Aansturing van de dienstverlener.....	3	4.3	Milieu	9
1.2.2	Melding	3	5	Communicatie	10
1.2.3	Periodieke rondes	3	5.1	Nederlandse taal.....	10
1.3	Coating	3	5.2	Overleg tussen de gemeente Nieuwegein en de dienstverlener.....	10
1.4	Eisen materialen en uitvoering	4	5.3	Managementinformatie.....	10
1.4.1	Te reinigen objecten	4	5.4	Bereikbaarheid bij calamiteiten	10
1.4.2	Uitvoering verwijdering.....	4	5.5	DIF boek (documenten informatievoorzieningen)	10
1.4.3	Uitvoering overschildering na reiniging	5	5.6	Klachtenregistratie en –afhandeling	10
1.4.4	Herstel ondergrond	6	6	Personeel en Organisatie	11
1.4.5	Vastleggen graffiti en aanplak op foto	6	6.1	Personeel.....	11
1.4.6	Registreren verwijderde graffiti en aanplak	6	6.2	Personeelsbezetting.....	11
1.6	Onwerkbaar weer.....	7	6.3	Opleidingseisen	11
1.7	Hinder door andere werken/diensten	7	6.4	Legitimatie	11
1.8	Verkeersmaatregelen.....	7	6.5	Bedrijfskleding.....	11
1.9	Facturatie.....	8	6.6	Veiligheid.....	11
1.10	Contractmutaties	8	6.7	Schade	12
2	Regie werkzaamheden	8	7	Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI).....	12
2.1	Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden.....	8	7.1	Opleverkwaliteit.....	12
2.2	Uitvoering en facturering extra werkzaamheden.....	8	7.2	Kwaliteitsmetingen.....	12
3	Wet- en regelgeving	8	7.3	Sanctiebeleid.....	13
3.1	Algemeen.....	8	7.4	Programma van Eisen - audit PvE.....	13
3.2	Publiekrechtelijke en privaatrechtelijke toestemmingen.....	8	7.5	Kwaliteitsaspecten offerte - Audit PvE.....	14
3.3	Openbare weg	8			

1 Programma van eisen

1.1 Uitvoerings- en responsetijden

Het is niet toegestaan om tijdens de spitsuren, voor 09:00 uur en na 16:00 uur, werkzaamheden uit te voeren op of in de onmiddellijke nabijheid van dreven en hoofdwegen. Dit geldt niet in geval van calamiteiten of spoedeisende omstandigheden. Voor de uitvoering van werkzaamheden buiten kantooruren (08:00 - 17:00 uur) en op zaterdag of zondag vindt hiertoe vooraf afstemming plaats met de gemeente Nieuwegein, met als doel de overlast die hieruit kan ontstaan te minimaliseren.

Responstijden:

- De maximale responstijd na een ad-hoc melding is 24 uur. Deze responsetijd geldt voor zeven dagen per week inclusief feestdagen.
- De responstijd na een reguliere melding is maximaal 72 uur.
- De responstijd na een melding van een bewoner is maximaal 72 uur.
- De responstijd na een opdracht vanuit de toezichthouder is maximaal 72 uur.

1.2 Meldingsprocedure

1.2.1 Aansturing van de dienstverlener

De graffitiwijdering wordt op twee manieren georganiseerd,

1. Het object wordt gereinigd na een melding.
2. Het object wordt gereinigd tijdens de periodieke rondes van de dienstverlener.

1.2.2 Melding

Graffiti en wildplak op gemeentelijke objecten wordt door de gemeente Nieuwegein geregistreerd in het meldingssysteem. Opdrachten worden digitaal via het systeem/app door de gemeente Nieuwegein aangeleverd en zijn voorzien van een uniek meldingsnummer. De dienstverlener meldt 24 uur na het afronden van de opdracht digitaal onder vermelding van het Meldings-nummer met bijbehorende foto's de opdracht gereed.

In de meldingen vanuit de gemeente komt een foto, GPS locatie, het objectnummer, registratienummer, melder, status van de melding en eventueel de m2. De melding wordt, nadat deze is aangemaakt, automatisch verzonden naar een vooraf ingesteld mailadres van de dienstverlener. De dienstverlener heeft in een app ook toegang tot een database met objecten en locaties op een kaart. Als de dienstverlener zelf tijdens een periodieke ronde graffiti constateert kan de dienstverlener zelf een melding aanmaken en koppelen aan een locatie. Het is de bedoeling dat het meldsysteem een hulpmiddel is voor de vastlegging voor paragraaf 1.4.5 en 1.4.6.

Melding in geval van calamiteiten, spoedeisende omstandigheden of aanstootgevend graffiti, wordt door de gemeente Nieuwegein doorgegeven aan de dienstverlener.

1.2.3 Periodieke rondes

Maandelijks zal de dienstverlener een ronde maken langs de hoofdwegen en objecten met prioriteit. Tijdens deze ronde zal de dienstverlener al het graffiti en wildplak weghalen of deze noteren en op een later moment weghalen. De dienstverlener is zelf verantwoordelijk een registratienummer toe te voegen aan het gereinigde object.

De route gaat langs objecten die prioriteit hebben zoals opgenomen in bijlage I11 Graffiti objecten. Daarnaast gaat de route langs de volgende hoofdwegen A.C. Verhoefweg, Weg Van de Poort (tot gemeentegrens), Wijkerslootweg, Zuidstedeweg, Plettenburgsebaan, 's Gravenhoutseweg en Zandveldseweg. Gedeeltelijk valt dit samen met de objecten die prioriteit hebben. Daarnaast wil gemeente Nieuwegein de mogelijkheid openhouden voor een alternatieve route langs bijvoorbeeld objecten waar overlast aan het toenemen is of wanneer graffiti op een route afneemt. Overlast van graffiti op objecten verplaatst zich waardoor vooraf moeilijk te zeggen is wat de beste route is. Op basis van monitoring tijdens het eerste half jaar wordt in overleg met de gemeente Nieuwegein gekeken of het wenselijk is een route te verleggen of extra in plannen. Van de dienstverlener wordt hier een proactieve rol in verwacht.

1.3 Coating

Indien graffiti wordt verwijderd van ondergronden met een "niet permanente" coating, wordt de beschadigde coating weer hersteld overeenkomstig de voorschriften van de leverancier van de coating, hierbij inbegrepen de voorbehandeling van de ondergrond.

1.4 Eisen materialen en uitvoering

1.4.1 Te reinigen objecten

De scope van de opdracht betreft alle gemeentelijke eigendommen die binnen de gemeentegrenzen van Nieuwegein vallen exclusief vastgoed,abri's, reclameborden en kasten/eigendommen derden. In bijlage I5 overzicht kunstwerken en Bijlage I6 overzicht Tunnels worden te reinigen objecten ter informatie aangeboden maar omvat niet de hele scope. Onderstaande lijst is de gehele scope.

De volgende te reinigen objecten worden onderscheiden:

Algemeen:

- Bestrating
- Fietspaden
- Trappen

Schakelkasten, bestaande uit:

- schakelkasten (t.b.v. gemalen/pomp/riooleringsputten (openbare ruimte)
- Overige kasten van de gemeente

Borden, bestaande uit:

- verkeersborden (incl. schrikhekken)
- objectbewegwijzering borden
- plattegronden
- verkeerslichten
- Overige gemeentelijke borden

Civiele kunstwerken, waaronder:

- bruggen, viaducten
- tunnels
- geluidschermen
- keerwanden

Masten, bestaande uit:

- vlaggenmasten
- openbare verlichting tot 3.00 meter (straatverlichting)

Straatmeubilair, bestaande uit:

- zitbanken
- afvalbakken
- speeltoestellen
- fietsenrekken
- bloembakken
- hekwerken
- palen (van beton, hout, kunststof en metaal)

- voetpadhekken
- bushalteplaatsen met uitzondering van de reclame- en plattegrondvitrine 's
- banken, hekwerk en vuilnisbakken bij halteplaatsen
- openbare verlichting tot 3.00 meter (met name in tunnels)

Een aanvulling/uitzondering zijn de objecten van Rijkswaterstaat (RWS) die niet in eigendom zijn van de gemeente maar waar wij wel langs de gemeentelijke wegen graffitireiniging doen voor de RWS objecten (niet langs de snelwegen maar alleen langs de gemeentelijke wegen onder de snelwegen door).

1.4.2 Uitvoering verwijdering

Graffitiverwijdering van objecten gebeurt zoveel mogelijk middels reiniging m.b.v. water.: De op niet-gecoate ondergronden aanwezige graffiti wordt verwijderd door gebruikmaking van een van de onderstaande systemen in vermelde volgorde van voorkeur.

- (Warm) water bij voorkeur zonder reiniging- en oplosmiddelen met een werkdruk waarbij geen schade aan de ondergrond wordt veroorzaakt;
- (Micronevel) stralen waarbij geen schade aan de ondergrond wordt veroorzaakt.

Vóór het uitvoeren van de werkzaamheden heeft de dienstverlener alle noodzakelijke beschermende maatregelen genomen, waaronder het ondergrond.

- Objecten welke onder spanning staan dan wel welke inwendig elektra bevatten, niet reinigen met water, al dan niet onder druk of verhit, tenzij zodanige voorzieningen worden getroffen dat geen schade c.q. storing kan ontstaan dan wel gevaar voor elektrocutie.
- Recent aangebrachte graffiti (niet ouder dan 24 uur) mag middels hogedruk reiniging met kokend water (geen chemische ondersteuning) gereinigd worden mits dit geen schade toebrengt aan de ondergrond.
- Het reinigen of verwijderen wordt zodanig uitgevoerd dat materialen niet worden geëst c.q. gaan corroderen dan wel dat een beschermend patina (edel/koper roest) wordt verwijderd
- Het reinigen of verwijderen wordt zodanig uitgevoerd dat een verruwing van het oppervlak wordt voorkomen. Specifiek geldt:
 1. Bij niet gecoat beton mag geen uitgewassen grindstructuur ontstaan.
 2. Bij metselwerk mag de toplaag van de steen niet worden weg gestraald.
 3. Bij metalen mag de ruwheid (R-waarde) met niet meer dan 25 micrometer toenemen.
 4. Bij reflecterend materiaal mag geen verruwing plaatsvinden waardoor het reflecterend vermogen afneemt.
- Door het reinigen mag geen kalkuitbloei ontstaan. Evenmin mag aantasting van het materiaal plaatsvinden. Door de gebruikte materialen mogen geen zouten worden gevormd die leiden of kunnen leiden tot aantasting van de ondergrond c.q. het materiaal.
- Graffiti wordt zodanig verwijderd dat vanaf een afstand van 5 meter geen resten meer zichtbaar zijn op het object.
- Bij het verwijderen van aanplak mogen geen resten van de verwijderde aanplak achterblijven.
- Indien door het verwijderen van graffiti een zogenoemd "fotonegatief" effect ontstaat, wordt een rechthoekig gebied (gesloten vlak) gereinigd die minimaal de uiterstenpunten van de te verwijderen graffiti omvat. Met fotonegatief wordt bedoeld dat als gevolg van het verwijderen van graffiti na het reinigen een contrasterend beeld zichtbaar is op het gereinigd object.
- Gedeelten of onderdelen van de constructie die niet vervuild of beschadigd mogen worden, worden afgeschermd. Na het gereedkomen van het

reinigingswerk wordt de afscherming en het eventueel daarbij gebruikte bevestigingsmateriaal verwijderd.

1.4.3 Uitvoering overschildering na reiniging

- Het is de dienstverlener alleen toegestaan na overleg en goedkeuring met/van de gemeente Nieuwegein om op gecoate ondergronden graffiti te verwijderen door middel van het overschilderen van de ondergrond.
- De toe te passen materialen worden ter goedkeuring aan de gemeente Nieuwegein voorgelegd.
- Overschilderen vindt plaatst met een product dat is afgestemd op de ondergrond, deze ondergrond niet aantast en die hechtend kan worden aangebracht.
- In de te gebruiken materialen/producten mogen geen lood- of chromaat houdende pigmenten zijn verwerkt.
- De toe te passen materialen voldoen aan de VOS-limieten (VOS= aandeel vluchtige organische stoffen) van het voorstel van CEPE aan de Europese commissie voor invoering in de productrichtlijn 2004/42/EG.
- De kleur van de toe te passen verf moet gelijk zijn aan de kleur van het geschilderde object of deze zo dicht mogelijk benaderen. Hierbij gelden de volgende criteria:
 1. Op een afstand van 10 meter van het object mag het overschilderd deel niet of nauwelijks zichtbaar zijn, dit ter beoordeling van de gemeente Nieuwegein.
 2. De RAL kleur van de toe te passen verf mag ten hoogste één getal hoger of lager zijn dan het getal behorende bij de kleur van de ondergrond. Dit geldt evenwel niet voor signaal- en verkeerskleuren. Deze mogen niet afwijken van de kleur van het object. Dit betekent concreet dat bijvoorbeeld masten of palen geverfd in verkeerszwart (RAL 9017) en verkeerwit (RAL 9016) alleen in deze kleuren overschilderd worden.
- Overschilderen vindt altijd plaats in rechthoekige, gesloten, vakken die de uiterste punten van de aangebrachte graffiti omvat.

1.4.4 Herstel ondergrond

Indien door de gekozen techniek schade ontstaat aan voegwerk in gemetselde constructies wordt deze door de dienstverlener hersteld. Dit is slechts het geval indien het voegwerk meer dan oppervlakkig verweerd raakt. Dit ter beoordeling aan de gemeente Nieuwegein. Kosten van het herstel zijn voor de dienstverlener.

Herstel wordt als volgt uitgevoerd:

- Verwijderen restanten voegmortel, zodanig dat een schone rechthoekige doorsnede wordt verkregen.
- Voeghardheid nieuwe voeg ten minste VH 25 (CUR-Aanbeveling 61). Zowel voor stoot- als lintvoegen.
- Het voegwerk heeft een overeenkomstige hardheid overeenkomstig het omliggende bestaand werk.

Indien door de gekozen techniek schade ontstaat aan beton of natuursteen wordt deze door de dienstverlener hersteld. Dit is slechts het geval indien een structuur van uitgewassen grind, meer dan 0,5 mm verdiept is door de reiniging. Dit is ter beoordeling aan de gemeente Nieuwegein. Kosten van het herstel zijn voor de dienstverlener.

Herstel wordt als volgt uitgevoerd:

- Verwijderen losse delen.
- Blijvend hechtend aanbrengen van een cementgebonden egalisatiemassa en deze beschermen tegen vroegtijdig uitdrogen.
- Kleur en structuur overeenkomstig aanpassen op bestaand werk. Ten aanzien van kleur geldt dat op een afstand van 5 meter geen kleurverschil zichtbaar mag zijn.

Indien materialen anders dan voegwerk, beton of natuursteen beschadigd raken dan worden deze door de dienstverlener hersteld dan wel vervangen. De wijze van herstel of vervanging wordt ter goedkeuring aan de gemeente Nieuwegein voorgelegd. Herstel of vervanging mag pas plaatsvinden nadat de gemeente Nieuwegein het voorstel heeft goedgekeurd.

Alle herstelwerkzaamheden worden door hiervoor opgeleid en vakbekwaam personeel uitgevoerd.

Indien noodzakelijk wordt door de dienstverlener hiervoor een derde partij inschakelt. Dit wordt, te allen tijde aan de gemeente Nieuwegein voorgelegd ter goedkeuring.

1.4.5 Vastleggen graffiti en aanplak op foto

De dienstverlener legt voorafgaand en na iedere melding of ronde de verwijdering van graffiti vast. De vastlegging geschiedt door middel van een digitale foto met een resolutie van ten minste 640 x 480 pixels. Bij aan levering van de foto worden ook de volgende gegevens meegestuurd:

- datum;
- oppervlakte van de verwijderde graffiti;
- objectaanduiding:
 - bij meldingen: meldingsnummer
 - bij de gereden route objectnummer en registratienummer

Deze worden compleet toegevoegd bij de gemaakte melding.

1.4.6 Registreren verwijderde graffiti en aanplak

Registratie van de reiniging wordt bijgehouden door de dienstverlener. Het maandelijks overzicht geeft volgende aan:

- De objectnummers
- Adres
- Soort vervuiling
- Schoonmaakwerkzaamheden
- Meldingsnummer (bij meldingen)
- Meldingsdatum (bij meldingen)
- Registratienummer (bij ronde van de dienstverlener)
- Uitvoerdatum

Deze registratie wordt tezamen met de bijbehorende foto's aan het eind van iedere maand digitaal aangeleverd bij de gemeente Nieuwegein.

1.6 Onwerkbaar weer

Indien er volgens de dienstverlener sprake is van onwerkbaar weer, meldt de dienstverlener dit direct aan de gemeente Nieuwegein. In gezamenlijk overleg zal worden vastgesteld of er sprake is van onwerkbaar weer en de werkzaamheden op een ander moment mogen worden uitgevoerd.

Indien bij schilderwerk de buitentemperatuur lager is dan de maximale verwerkingstemperatuur zoals aangegeven in de productspecificaties, mogen er geen schilderwerkzaamheden plaatsvinden.

Indien de buitentemperatuur daalt onder de 3 graden Celsius, mogen er geen werkzaamheden plaatsvinden waarbij water gebruikt wordt.

1.7 Hinder door andere werken/diensten

De dienstverlener wordt erop gewezen dat er hinder kan ontstaan door diverse civieltechnische en bouwkundige aanleg- en onderhoudswerken. De dienstverlener kan eventuele hierdoor ontstane kosten niet verhalen op de gemeente Nieuwegein.

1.8 Verkeersmaatregelen

Onderstaande aspecten zijn hebben betrekking op het nemen van verkeer remmende maatregelen:

- Verkeersmaatregelen dienen in LTC platform (applicatie) aangemeld te worden. Een account wordt door de gemeente verstrekt.
- De dienstverlener vraagt ontheffingen voor de artikelen van het Reglement Verkeersregels en Verkeerstekens 1990 (RVV 1990) voor gebruik van voet- en fietspaden en openbaar vervoerbanen voor de duur van het werk aan bij de gemeente Nieuwegein.
- De dienstverlener levert tenminste zeven kalenderdagen (waar mogelijk, behoudens werkzaamheden binnen responstermijnen) voor aanvang van de werkzaamheden schriftelijk bij de gemeente Nieuwegein een ontheffingsaanvraag in onder vermelding van reden van de aanvraag ontheffing, bedrijfsnaam, naam bestuurder, type voertuig en kenteken. Als de naam van de bestuurder en kenteken nog niet bekend zijn wordt geen ontheffing verleend. Mits beperkt tot noodgevallen kan op de werkdag zelf een ontheffing worden verleend.
- Verkeersmaatregelen (wegafzettingen) worden conform CROW-publicatie 96b uitgevoerd.
- Openbaarvervoerbanen worden beschouwd als wegtype C, (kern)hoofdwegen als tweebaanswegen buiten de bebouwde kom, wegtype

B1 volgens de CROW-publicatie 96b, "Maatregelen bij werken in uitvoering op niet- autosnelwegen en wegen binnen de bebouwde kom", 2e geheel herziende versie (Voorlopige) richtlijnen.

- Bij werkzaamheden aan (kern)hoofdwegen zijn omleidingen over wegen van een lagere orde niet toegestaan.
- Ingeval van stremming van een wegvak plaatst de dienstverlener aan het begin van dit wegvak en (als van toepassing) aan het einde van dit wegvak waarin het wegvak is gelegen, tenminste op de rechterrijstrook, 1 of meer (aaneengesloten) verkeershekken en een bord "doodlopende weg" en/of "doorgaand verkeer gestremd". Als het wegvak op een kruising is gelegen worden alle toe leidende wegen voorzien van bedoelde aanduidingen. Als aan het wegvak geen woningen of bedrijven zijn gevestigd of om andere redenen het niet gewenst is dat er verkeer in het betreffende wegvak komt worden beide rijstroken met (aaneengesloten) verkeershekken afgesloten. In dat geval wordt in plaats van de genoemde tekstborden, bordnummer CO1 "gesloten voor alle verkeer" geplaatst.
- Ingeval van stremming van een doorgaande weg c.q. route plaatst de dienstverlener aan het begin en aan het einde van die doorgaande weg c.q. route tevens een pijlbord t.b.v. de omleiding. Tevens wordt de gehele omleidingsroute in beide richtingen voorzien van pijlborden zodanig, dat het verkeer weer op de doorgaande route kan aangekomen.
- Als de dienstverlener borden toepast dan worden deze niet eerder geplaatst dan noodzakelijk is, en worden deze zo spoedig mogelijk na afloop van het doel verwijderd. Indien verwijdering niet meteen mogelijk is wordende borden afgeplakt.
- Als de gemeente Nieuwegein geen concrete plaats heeft aangegeven worden de borden geplaatst conform de richtlijnen van CROW-publicatie 96b. Als dit door de wegenstructuur niet mogelijk, of als deze plaats conflicteert met de eis van goede zichtbaarheid neemt de dienstverlener terstond contact op met de dagelijks toezichthouder.
- In verband met de coördinatie van de verkeershinder en stadsactiviteiten in de gemeente Nieuwegein geeft de dienstverlener minimaal 14 kalenderdagen tevoren bij de gemeente Nieuwegein schriftelijk aan wanneer en welke verkeersmaatregelen hij voornemens is te treffen.
- Eventueel benodigde afzettingen en omleidingen wordt ter goedkeuring aan de gemeente Nieuwegein voorgelegd. Alleen na goedkeuring mag uitvoering plaats vinden.

1.9 Facturatie

Facturatie vindt plaats op de daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden. De gegeven informatie in Bijlage I4 prijzenblad zijn indicatief en kunnen geen rechten aan worden ontleend. Facturatie van de daadwerkelijk uitgevoerde werkzaamheden vindt plaats aan het eind van iedere maand. Voorafgaand aan het indienen van een factuur worden foto's en het registratieformulier digitaal, zoals omschreven, aan de gemeente Nieuwegein overhandigt.

De facturatie voor het verwijderen van graffiti en aanplak vindt plaats door middel van een verzamelfactuur. Op deze factuur wordt verwezen naar het registratieformulernummer, foto's en het meldingsnummer (indien er een melding geweest is).

In bijlage I4 Prijzenblad vult de dienstverlener prijzen aan voor het rijden van de route en de prijzen voor het verwijderen van graffiti en wildplak.

Het maximumbudget per jaar is bepaald op basis van de offerte van de dienstverlener. Bij het komen op 80% van het maximumbudget neemt de dienstverlener hierover contact op met gemeente Nieuwegein.

1.10 Contractmutaties

Tijdens de looptijd van het contract zijn wijzigingen van objecten niet uit te sluiten. Door uitbreiding of inkrimping van het aantal objecten kan de omvang van het contract wijzigen, de dienstverlener treedt hier flexibel in op. De dienstverlener kan geen rechten ontlenen aan de financiële omvang van dit contract. In geval van substantiële uitbreidingen of inkrimpingen van het contract wordt dit door de gemeente Nieuwegein minimaal 6 weken vooraf schriftelijk kenbaar gemaakt aan de dienstverlener. Hierdoor wordt de dienstverlener in de gelegenheid gesteld om eventuele organisatorische veranderingen effectief op te pakken.

2 Regie werkzaamheden

2.1 Prijzen afroep- en specialistische werkzaamheden

Het is mogelijk dat de gemeente Nieuwegein, naast de gecontracteerde werkzaamheden, andersoortige werkzaamheden wil laten uitvoeren. Deze werkzaamheden zullen als extra opdracht (optioneel) aan de dienstverlener worden opgedragen en worden afgerekend op basis van vooraf vastgestelde prijzen en tarieven.

2.2 Uitvoering en facturering extra werkzaamheden

Eenmalige opdrachten, in welke vorm dan ook, kunnen enkel en alleen worden opgedragen door een daartoe bevoegde medewerker van de gemeente Nieuwegein. Direct aansluitend op de uitgevoerde werkzaamheden levert de dienstverlener de werkzaamheden op aan een daartoe bevoegde medewerker van de gemeente Nieuwegein. Bij akkoord wordt een opdracht bon van de dienstverlener voor correcte uitvoering ondertekend; de gemeente Nieuwegein behoudt het origineel. De dienstverlener factureert de extra werkzaamheden met een doorslag of kopie van de originele opdracht bon.

Niet ondertekende opdrachtbonnen alsmede facturen zonder opdracht bon worden niet in behandeling genomen.

3 Wet- en regelgeving

3.1 Algemeen

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften.

3.2 Publiekrechtelijke en privaatrechtelijke toestemmingen

Alle publiekrechtelijke en privaatrechtelijke toestemmingen worden door de dienstverlener verzorgd. Hieronder valt ook de ontheffing van de verbodsbepalingen in artikel 10.63 van de Wet Milieubeheer en artikel 32 van de Afvalstoffenverordening. Deze ontheffing kan aangevraagd worden voor de duur van maximaal één kalenderjaar.

3.3 Openbare weg

De dienstverlener plaatst en onderhoudt tijdens de duur van de werkzaamheden alle vereiste verkeers- en waarschuwborden, lampen enz. Tevens worden deze volgens aanwijzing van de betreffende diensten van opschriften voorzien.

Verontreiniging van openbare wegen en dergelijke ten gevolge van de uitvoering van de werkzaamheden door de dienstverlener en de voor hem werkende onderaannemers, wordt voorkomen dan wel zo spoedig mogelijk verwijderd.

4 Materialen, middelen, machines en milieu

4.1 Materialen, middelen en machines

In de bedrijfswagen van de dienstverlener en bij de contactpersoon van de gemeente Nieuwegein zijn Productinformatiebladen en Veiligheid informatiebladen (VIB) van alle gebruikte middelen aanwezig in het projectinformatieboek.

Verandering van schoonmaakmaterialen, -middelen en -machines gedurende de looptijd van het contract vindt uitsluitend plaats na goedkeuring vooraf door de gemeente Nieuwegein.

Emballage en verpakkingsmaterialen worden door de dienstverlener retour genomen. Kosten die gepaard gaan met bovengenoemde activiteiten zijn voor rekening van de dienstverlener.

Inzet van materialen, middelen en machines voldoen aan alle wettelijke Arbo- en milieuregelgeving. Alle arbeidsmiddelen zijn voorzien van een CE-markering. De door de dienstverlener ingezette materialen en machines hebben te allen tijde een nette en representatieve uitstraling.

4.2 Machines en elektrische veiligheid

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het aantoonbaar juist uitvoeren van de veiligheidsrichtlijnen zoals omschreven in NEN 3140. De veiligheidsinspecties aan verplaatsbare elektrische hulpmiddelen mogen alleen worden uitgevoerd door “voldoende onderrichte personen”. Door netspanning of krachtstroom aangedreven machines mogen uitsluitend in natte ruimten worden gebruikt indien deze machines zijn geaard.

Elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen worden gecontroleerd:

- Periodiek: De frequentie hangt af van het risico (te bepalen volgens NEN 3140). De Technische Commissie Machines van NVZ-Nifim heeft als advies vastgesteld dat een frequentie van één jaar geldt voor de machines in de institutionele schoonmaak en in industriële omgevingen. Alleen stofzuigers en vergelijkbare machines (die worden gebruikt in een schone en droge omgeving) kunnen met een frequentie van eens in de twee jaar worden gekeurd.
- Na iedere reparatie.

De dienstverlener kan aantonen dat de elektrische veiligheid op afdoende wijze is gewaarborgd. Kosten voor het uitvoeren van bovengenoemde veiligheidsrichtlijnen zijn voor rekening van de dienstverlener.

4.3 Milieu

Het schoonmaken met materialen, middelen en machines met een zo gering mogelijke belasting voor het milieu wordt door de gemeente Nieuwegein vereist. De dienstverlener besteedt bij de werkzaamheden aandacht aan de beperking van milieubelasting. Daarnaast zorgt de dienstverlener voor voldoende voorlichting aan het personeel omtrent een juist en milieubewust gebruik van schoonmaakmiddelen, materialen, hulpmiddelen, energiegebruik en overige milieubelastende aspecten.

Het werk wordt op een zodanige wijze afgeschermd met netten en/of zeilen en/of schermen dat afvalstoffen c.q. afvalwater niet buiten de werkplek voorzieningen terecht kunnen komen. Hierbij wordt rekening gehouden met (negatieve) weersinvloeden (bijv. harde wind).

Met een rood-wit band wordt een ruime risicozone voor passerend publiek en voertuigen afgezet, opdat deze niet in contact kunnen komen met van de werkplek afkomstige afvalstoffen c.q. afvalwater.

De bodem wordt bij alle werkzaamheden met een vloeistofdicht materiaal (bijv. een kunststoffolie of –zeil), dat bestand is tegen de vrijkomende afvalstoffen c.q. afvalwater, afgedicht.

Vrijkomende materialen bij verwijderen graffiti (verfresten, inkt, papier, gruis (steenachtig) en het residu van het reinigingsmiddel etc.) wordt opgevangen en direct afgevoerd. Bij gebruik van een hogedrukwaterreiniger (met eventueel het gebruik van reinigingsmiddelen) is deze voorzien van een scheidingssysteem, waardoor het vuile water opgevangen wordt en daarna verwerkt kan worden. Dit kan bijvoorbeeld door een waterrecyclesysteem dat het reinigingswater opvangt, filtert en hergebruikt. Alle met afvalwater gevulde tanks, containers en/of vaten worden na voltooiing van de werkzaamheden van het werk verwijderd en door de dienstverlener conform de wettelijke regelgeving afgevoerd.

5 Communicatie

5.1 Nederlandse taal

De dienstverlener zorgt ervoor dat communicatie in zowel geschreven als gesproken woord met haar medewerkers mogelijk is. Direct leidinggevendenden beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift.

5.2 Overleg tussen de gemeente Nieuwegein en de dienstverlener

De communicatie tussen de gemeente Nieuwegein en de dienstverlener vindt plaats op diverse niveaus overeenkomstig navolgende frequenties en met onderstaande functionarissen van de gemeente Nieuwegein. De dienstverlener maakt van alle overlegvormen een schriftelijk verslag en levert dit binnen vijf werkdagen aan bij de gemeente Nieuwegein.

- Indien nodig: Projectleider van de dienstverlener en toezichthouder gemeente Nieuwegein.
- 4x per jaar: Projectleider van de dienstverlener, toezichthouder- en contractverantwoordelijke gemeente Nieuwegein.

5.3 Managementinformatie

De gemeente Nieuwegein wenst gedurende de looptijd van het contract over managementinformatie te beschikken om de door de dienstverlener geleverde prestatie op juiste waarde te kunnen schatten. De dienstverlener verstrekt deze projectgebonden informatie uiterlijk binnen vier weken na afloop van ieder kwartaal aan de gemeente Nieuwegein. In de managementrapportage komen in ieder gevel naar voren:

- aantal meldingen,
- aantal objecten gereinigd;
- aantal reinigingen vanuit periodieke rondes;
- financiële gegevens voorgang % van budget;

De definitieve afstemming en eventuele aanvulling van de onderwerpen van de managementrapportage vindt na gunning plaats.

5.4 Bereikbaarheid bij calamiteiten

De dienstverlener is ten behoeve van calamiteiten racistische en/of kwetsende leuzen 24 uur per dag bereikbaar. Na een melding van de gemeente Nieuwegein is de dienstverlener binnen 24 uur ter plaatse van de calamiteit aanwezig kan direct aanvangen met de uit te voeren werkzaamheden.

5.5 DIF boek (documenten informatievoorzieningen)

De dienstverlener stelt in elke auto een DIF (documenten informatievoorzieningen) boek ter beschikking. De navolgende onderwerpen zijn hierin opgenomen:

- naam, adres en telefoon gegevens van de contactpersonen van de dienstverlener en de gemeente Nieuwegein;
- veiligheidsvoorschriften;
- overzicht van materialen-/middelen;
- Productinformatiebladen en veiligheidsinformatiebladen (VIB)
- Certificaten van machine- keuringen en/of inspectieverslagen van elektrisch materieel, geïsoleerd handgereedschap, persoonlijke beschermingsmiddelen en verplaatsbare leidingen.

Tevens wordt het DIF boek digitaal beschikbaar gesteld.

5.6 Klachtenregistratie en –afhandeling

De dienstverlener draagt zorg voor een adequate afhandeling van alle ontvangen verstoringen of klachten over het proces. De dienstverlener volgt hierbij de volgende aanwijzingen op:

- verstoringen van óf klachten over het normale proces op werkdagen (maandag t/m vrijdag) herstelt de dienstverlener binnen 24-uur;
- binnen 24 uur koppelt de dienstverlener aan de gemeente Nieuwegein terug wat de status van afhandeling is;
- alle klachten die schriftelijk of in een formeel overleg door de gemeente Nieuwegein aan de dienstverlener worden gemeld, worden door de dienstverlener geregistreerd. Deze klachtenregistratie wordt als onderdeel opgenomen in de managementrapportage.

6 Personeel en Organisatie

6.1 Personeel

De dienstverlener zet voor de uitvoering van de werkzaamheden vakbekwaam personeel in. Conform de in Nederland geldende regels staat de dienstverlener ervoor garant dat bij haar in dienst zijnde werknemers aan alle wettelijke voorschriften voldoen.

Binnen één werkdag nadat een nieuwe medewerker is ingezet voor de uitvoering van het specialistisch onderhoud, tijdelijk of permanent, maakt de dienstverlener de naam en het personeelsnummer schriftelijk aan de gemeente Nieuwegein bekend.

6.2 Personeelsbezetting

De dienstverlener draagt zorg voor een stabiele personeelsbezetting. De dienstverlener beschikt voor ziekte of verlof van medewerkers over vaste invalkrachten waardoor de continuïteit van de werkzaamheden wordt gegarandeerd.

Bij ziekte of verlof van de vaste leidinggevendenden wordt de gemeente Nieuwegein geïnformeerd over de vervangingsregeling.

6.3 Opleidingseisen

De dienstverlener draagt zorg dat alle uitvoerende- en leidinggevende medewerkers in het bezit zijn van voor het werk behorende passende opleidingen en bijbehorende diploma's. De dienstverlener gaat gedurende de looptijd van het contract verplichtingen aan ten opzichte van de gemeente Nieuwegein om het kennis- en vaardighedeniveau van de medewerkers verder te ontwikkelen.

6.4 Legitimatie

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht een door de dienstverlener verstrekte badge, met daarop de naam en een pasfoto te kunnen tonen. Bij het niet kunnen tonen van de badge is de gemeente Nieuwegein gerechtigd het werk te doen staken.

6.5 Bedrijfskleding

De medewerkers van de dienstverlener zijn verplicht door de gemeente Nieuwegein goedgekeurde, herkenbare en uniforme bedrijfskleding en indien van toepassing vereiste beschermingsmiddelen (PBM) te dragen. Het dragen van caps en

muzikspelers is niet toegestaan. Het gebruik van mobiele telefoons is alleen toegestaan voor werk gerelateerde doeleinden. Bij het niet dragen van bedrijfskleding of de voor het werk benodigde BPM, is de gemeente Nieuwegein gerechtigd het werk te doen staken.

6.6 Veiligheid

Alle opgedragen werkzaamheden worden uitgevoerd met inachtneming van alle wettelijke veiligheid-, gezondheid- en milieuvoorschriften en in overeenstemming met de doelen en maatregelen uit de Arbowet en Arbocatalogus.

Onder meer uit hoofde van veiligheid is de dienstverlener verantwoording verschuldigd aan de gemeente Nieuwegein voor alle voor het project ingezette werknemers. De dienstverlener draagt zorg dat alle instructies en signaleringen door zijn werknemers worden gelezen en/of begrepen. Daarnaast is de dienstverlener verantwoordelijk voor de eigen bedrijfshulpverlening.

De dienstverlener draagt er zorg voor dat brandkranen, sifons afsluiters, kabelmoffen, putafdekkingen van riolen, gemalen en andere door de gemeente Nieuwegein aan te wijzen delen tijdens de uitvoering van de werkzaamheden te allen tijde bereikbaar en bedienbaar zijn.

6.7 Schade

De dienstverlener is verantwoordelijk voor het juiste gebruik van de ingezette materialen, middelen en machines. Schade als gevolg van onzorgvuldig handelen wordt op de dienstverlener verhaald.

De dienstverlener heeft de plicht om schade gesignaleerd door de medewerkers van de dienstverlener, dan wel veroorzaakt door medewerkers van de dienstverlener, per eerste gelegenheid te melden aan de gemeente Nieuwegein.

De dienstverlener is aansprakelijk voor schade aan met het werk in verband staande werken van de gemeente Nieuwegein en aan andere werken en eigendommen van de gemeente Nieuwegein, voor zover deze door de uitvoering van het werk is toegebracht en is toe te rekenen aan nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van de dienstverlener, zijn personeel, zijn onderaannemers of zijn leveranciers.

De dienstverlener vrijwaart de gemeente Nieuwegein tegen aanspraken van derden tot vergoeding van schade, voor zover deze door de uitvoering van het werk is toegebracht en is toe te rekenen aan nalatigheid, onvoorzichtigheid of verkeerde handelingen van de dienstverlener, zijn personeel, zijn onderaannemers of zijn leveranciers.

7 Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI)

7.1 Opleverkwaliteit

Onderstaande kwaliteitseisen zijn van toepassing.

- Het oppervlak dan wel element is volledig vrij van ongewenste affiches, posters, stickers, plakbrieven, plakband en drukwerk en resten van affiches.
- Het oppervlak dan wel element is volledig vrij zijn van ongewenste opschriften en tekeningen. Ook zijn er geen schaduwen hiervan zichtbaar.
- De oppervlakte dan wel element is, indien voorzien van een verwijderbare coating, wederom voorzien van de betreffende coating. Dit is niet van toepassing op onbehandelde ondergronden of permanente coatings.
- De omgeving (werkplek) van het oppervlak dan wel element wordt correct en schoon achtergelaten.
- De oppervlakten zijn niet beschadigd als gevolg van de werkzaamheden van de dienstverlener.

7.2 Kwaliteitsmetingen

Vanaf de tweede maand, na ingang van het contract, worden door de gemeente Nieuwegein kwaliteitsmetingen uitgevoerd. De kwaliteitsmetingen vinden plaats na een uitgevoerde ronde. De gemeente Nieuwegein is vrij om de frequentie van de kwaliteitsmetingen te bepalen. De dienstverlener kan hier geen enkel recht aan ontleen. De meting wordt uitgevoerd door de toezichthouder van de gemeente Nieuwegein.

Na iedere kwaliteitsmeting worden de resultaten binnen één werkweek schriftelijk gerapporteerd aan de dienstverlener. De dienstverlener geeft aan, indien daarvoor redenen zijn, welke maatregelen er zijn of worden genomen om eventuele onvoldoende resultaten te herstellen.

De controles zullen uitgevoerd worden zo kort mogelijk ná oplevering van het werk (einde van de week of uiterlijk begin van de week daarop).

Afhankelijk van de aantal schoongemaakte objecten worden er een maximaal aantal fouten toegestaan. Onderstaand zijn de maximale toegestane waarden weergegeven;

- Tot 20 schoongemaakte objecten, 3 fouten toegestaan
- Tot 40 schoongemaakte objecten, 6 fouten toegestaan
- Tot 60 schoongemaakte objecten, 9 fouten toegestaan

7.3 Sanctiebeleid

Het volgende sanctiebeleid is van toepassing bij een onvoldoende resultaat in een gecontroleerde route:

- Indien bij een controle meer fouten worden geconstateerd dan toegestaan wordt het werk afgekeurd en krijgt de dienstverlener een mondelinge waarschuwing en zal ervoor zorgen dat binnen 5 werkdagen na de mondelinge waarschuwing, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Bij een tweede afkeur binnen een termijn van zes (6) maanden ontvangt de dienstverlener een schriftelijke waarschuwing en zal ervoor zorgen dat binnen 5 werkdagen na de schriftelijke waarschuwing, de kwaliteit voldoet aan het overeengekomen niveau.
- Na deze periodes vindt er een her controle plaats.
- Als er binnen zes (6) maanden na de schriftelijke waarschuwing, wederom een keuring als onvoldoende wordt beoordeeld, volgt een tweede schriftelijke waarschuwing.
- Indien voor de derde achtereenvolgende keer, binnen een voortschrijdende periode van zes (6) maanden, de kwaliteit als onvoldoende is beoordeeld, is de gemeente Nieuwegein gerechtigd dit uit te leggen als toerekenbaar tekortschieten, hetgeen de gemeente Nieuwegein het recht geeft om de overeenkomst met de dienstverlener te beëindigen.

7.4 Programma van Eisen - audit PvE

Eenmaal per jaar, wordt een audit PvE gehouden; deels tijdens het schoonmaakproces. Tijdens deze audit PvE wordt beoordeeld of de dienstverlener de eisen nakomt zoals deze zijn beschreven in het programma van eisen.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja	conform programma van eisen
Nee	niet conform programma van eisen

De resultaten van de PvE audit worden vertaald naar een rapportcijfer. Dit rapportcijfer komt als volgt tot stand: (Totaal score/ het totaal aan wegingsfactoren) x 10.

De norm per meting bedraagt het rapportcijfer 9,00. Aspecten die beoordeeld zijn met Nee moeten bij een volgende meting met Ja beoordeeld kunnen worden. Indien dit niet gehaald wordt, zal de meting als onvoldoende worden beoordeeld.

Indien er gerede twijfel over de juistheid van de aangeleverde gegevens bestaat, levert de dienstverlener een sluitende en volledige onderbouwing van de gevraagde gegevens binnen vijf werkdagen aan. Indien de gevraagde onderbouwing niet voldoet aan het gevraagde en/of niet binnen de gestelde termijn wordt aangeleverd, wordt dit beschouwd als het niet kunnen voldoen aan de desbetreffende KPI.

Onderstaand enkele onderdelen welke minimaal getoetst zullen gaan worden.

- Opleidingseisen uitvoerend personeel
- Opleidingseisen toezichthoudend personeel
- Legitimatie
- Bedrijfskleding
- Dragen PBM's
- DIF boek (documenten informatievoorzieningen)
- VCA-certificaten
- Facturatie
- Managementinformatie

De definitieve onderwerpen en weging worden na gunning afgestemd.

7.5 Kwaliteitsaspecten offerte - Audit PvE.

Na gunning benoemt de gemeente Nieuwegein, op basis van hetgeen wat is beantwoord bij de kwaliteitsaspecten de offerte van de dienstverlener, twee extra KPI's. Welke twee KPI's dit zijn, is ter beoordeling aan de gemeente Nieuwegein. Deze is volledig vrij in haar keuze, maar zal deze vóór de ingangsdatum van het contract melden aan de dienstverlener.

De beoordeling van de KPI's uit de offerte van de dienstverlener vindt plaats op basis van verificatie van hetgeen gesteld is, in relatie tot de daadwerkelijk geleverde prestatie.

Minimaal eenmaal per jaar wordt deze verificatie gehouden; deels tijdens het schoonmaakproces.

De volgende oordelen kunnen worden gegeven:

Ja	conform offerte dienstverlener
Nee	niet conform offerte dienstverlener

Bij een Nee-oordeel beargumenteert de opdrachtgever de redenen van dit resultaat.

Toetsing van de KPI's zal plaatsvinden gedurende de gehele contractperiode.