

Bijlage 1 Programma van Eisen

“Specialistische reiniging openbare omgeving”

1

Begrippen, eisen en uitgangspunten:

1. **Graffiti:** afbeelding(en), letter(s), cijfer(s) of teken(s) op gemeentelijke gebouwen, kunstwerken, objecten in de openbare ruimte e.d. en aangebracht met krijt, kalk, bitumineuze stof of een kleur- of verfstof.
2. **Beplakking:** geschrift(en), afbeelding(en), letter(s), cijfer(s) of teken(s), al dan niet gecoat (bijv. stickers) en geplakt op gemeentelijke gebouwen, kunstwerken, objecten in de openbare ruimte e.d., zichtbaar vanaf de weg.
3. **Oliespoor:** met olie, diesel of andere vloeistoffen vervuild wegdek.
4. **Resultaat:** Na het uitvoeren van reinigingswerkzaamheden moet het resultaat schoon zijn. Er mogen geen graffiti, beplakkingsresten of vloeistofresten zijn achtergebleven. Er mag geen opvallend kleur-of textuurverschil e.d. op de ondergrond zichtbaar zijn. De kwaliteit is het terugbrengen in originele staat van de ondergrond, dus de staat waarin de muur zich oorspronkelijk (dus voordat de graffiti of plak is aangebracht) bevond.
5. **Methode:** De reinigingsmethode en de reinigingsmiddelen dienen te zijn afgestemd op de aard en de hoedanigheid van de te reinigen ondergrond en de actuele stand van de techniek. Bij twijfel dient de dienstverlener kennis te nemen van het door de fabrikant of leverancier te verstrekken voorschrift.
6. **Schade:** Er mag geen schade worden aangebracht aan de schoon te maken panden, kunstwerken, wegen en elementen in de openbare ruimte. Eventuele veroorzaakte schade is voor rekening van de dienstverlener.
7. **Op of nabij terrein NS/ProRail:** Werkzaamheden op of nabij terrein van de NS/ProRail mag alleen worden uitgevoerd als de medewerkers in het bezit zijn van een geldig certificaat van ProRail, 'Veiligheid langs het spoor'.
8. **Communicatie:** Alle communicatie verloopt via de contactpersoon van gemeente Venlo, bij escalatie kan contact gezocht worden met de teamleider Buitendienst en beheer sportexploitatie.
9. **Verf:** Voor het verwijderen van graffiti en bekladding van bruggen, tunnels en viaducten geldt dat zo min mogelijk gewerkt moet worden met verf. Het overschilderen van graffiti is een optie welke van te voren altijd dient te worden afgestemd met de contactpersoon van de gemeente.
10. **Afzetting:** De dienstverlener draagt zorg voor een deugdelijke afzetting t.b.v. passanten, met daarbij behorende aanwijzingen. De doorgang en veiligheid van passanten dient gewaarborgd te blijven. (volgens CROW 96b)
11. **Resten:** Eventuele resten van graffiti, beplakking, reinigingsmiddelen, water en zand moeten door de dienstverlener op verantwoorde wijze worden opgevangen en afgevoerd.

Bijlage 1 Programma van Eisen

“Specialistische reiniging openbare omgeving”

2

12. **Watervoorziening:** De dienstverlener draagt zelf zorg voor de watervoorziening.
13. **Lichtmasten:** Indien opdracht gegeven wordt lichtmasten te ontdoen van graffiti of wildplak, dan nooit de lichtmasten schilderen, stralen of stomen.
14. **Reinigingsmethode:** In alle situaties moet de reinigingsmethode gekozen worden die niet schadelijk is voor het milieu.
15. **Voorschriften schilderwerk:** Het weg-schilderen van graffiti dient in gelijkmatige vierkante of rechthoekige vlakken te worden uitgevoerd. Na de voorbehandeling van het te schilderen oppervlak dient de verflaag van het desbetreffende verfsysteem zo spoedig mogelijk te worden aangebracht. Onvolkomenheden van het te schilderen oppervlak dienen te worden hersteld in de structuur van de ondergrond. In voorkomende gevallen waar dit niet geheel mogelijk is, zullen de technische normen prevaleren boven de esthetische. De uitvoerder van het schilderwerk is verplicht zich te houden aan de voorschriften ten aanzien van verwerking en veiligheid etc. die door de leverancier van de verfproducten worden gegeven. Voor het reinigen c.q. opruwen van de te behandelen onderdelen moet de dienstverlener alle daartoe noodzakelijke maatregelen treffen welke ertoe leiden dat afkomende oude verflagen, verfverduuners, schoonmaak- en ontvettingspreparaten en lege emballage niet in de openbare ruimte, het water of in de grond terecht komen. Met bijwerken van bestaand schilderwerk dient rekening te worden gehouden met het kleurverloop van de bestaande laag als gevolg van veroudering, weersinvloeden, milieu en dergelijke. Bij het schilderen van buitenwerk moet rekening worden gehouden met de weersgesteldheid. Schade aan uitgevoerd schilderwerk ontstaan ten gevolge van regen, mist, dauw, zand, stof en dergelijke moet door de dienstverlener voor diens rekening worden hersteld.
16. **Voorschriften stralen:** Bij straalmethoden zal, wanneer diep ingedrongen graffiti volledig verwijderd moet worden, het bouw materiaal zeker worden beschadigd. Stralen is niet de aangewezen methode voor het verwijderen van graffiti, derhalve alleen toegestaan in uiterste noodzaak en met voorafgaande toestemming van de contactpersoon gemeente Venlo. Na goedkeuring toegestane methode: Lage druk vochtstraal systemen zoals Torbo, Nevelstraaltechniek, JOS of gelijkwaardige straalsystemen, of het toepassen van IJsstraaltechnieken. Teneinde schade aan het te reinigen oppervlakte te voorkomen dienen de hardheid en korrelgrootte van het straalmiddel, de straaldruk en de afstand en hoek van de nozzle ten opzichte van de gevel aangepast te worden aan het afwerkmateriaal van het te reinigen oppervlak. De bij het stralen vrijgekomen afvalstoffen en straalmiddelen moeten opgevangen en afgevoerd te worden, conform de ter plaatse geldende milieuvoorschriften.
17. **Monumentaal pand:** Van de dienstverlener wordt verwacht dat hij weet hoe een monumentaal pand schoongemaakt moet worden. De dienstverlener dient hier ook naar te handelen, echter eerst te allen tijde in overleg met opdrachtgever.
18. **Meldingen en reactietijden:** Opdrachtnemer dient snel en adequaat te reageren op meldingen en uitvoering van de dienstverlening. De normtijden (melding tot start uitvoering) zullen contractueel nader met elkaar afgestemd worden. De beantwoording van de casussen is hierbij van belang.
19. **Prijseenheid graffiti:** De kleinste af te rekenen oppervlakte voor graffiti is 1 m² per adres of kunstwerk.

Bijlage 1 Programma van Eisen

“Specialistische reiniging openbare omgeving”

3

20. **Managementinformatie:** Naast de gevraagde rapportages dient opdrachtnemer volledige medewerking te verlenen aan het verstrekken van overige managementinformatie op maat. Denk daarbij aan nader te bepalen digitale rapportages en overlegstructuur.

De kosten voor het opstellen en verstrekken van rapportages maken onderdeel uit van de inschrijving en kunnen daarom niet apart worden gefactureerd.

21. **Rapportages:** Opdrachtgever wenst per e-mail 2-maandelijkse rapportages te ontvangen, waarbij per bestekspost de volgende gegevens vermeld zijn:

- locatie (straatnaam, plaats) + aanvullende plaatsbepaling;
- soort object (bijvoorbeeld: garagedeur of afvalbak);
- datum verrichte werkzaamheden;
- schoongemaakt oppervlak (m²);
- beschrijving wat verwijderd is;
- verrichte werkmethode;

aangevuld met duidelijke foto's (voorafgaand en na de schoonmaak).

22. **Foto's oliesporen:** Met betrekking tot het verwijderen van oliesporen dient opdrachtnemer foto's van de werkzaamheden (vooraf, tijdens en erna) via WhatsApp door te sturen naar de contactpersoon van de gemeente.

23. **Bereikbaarheid regulier:** Opdrachtnemer dient op alle werkdagen tijdens kantooruren van 7:00 uur tot en met 17:00 uur telefonisch en 24 uur per dag via e-mail bereikbaar te zijn voor gemeente Venlo. In de contracteringsfase wordt de gewenste communicatie en protocollen/ instructies nader met elkaar vastgesteld.

24. **Bereikbaarheid spoed:** Opdrachtnemer dient ten behoeve van calamiteiten 7 dagen per week van 00:00 uur t/m 24.00 uur (365 per jaar) voor gemeente Venlo altijd direct (telefonisch) bereikbaar te zijn. In de contracteringsfase wordt de gewenste communicatie en protocollen/ instructies nader met elkaar vastgesteld.

25. **Inzet eigen personeel:** Gemeente Venlo beschikt nog over een beperkt aantal personeel, welke ingezet kan worden voor de gevraagde dienstverlening. De gemeente behoudt zich het recht dit personeel daarvoor in te zetten gedurende de reguliere werkdagen, opdrachtnemer kan hier geen rechten aan ontleen.

26. **Inzet opdrachtnemer:** Opdrachtnemer verwijderd de graffiti en wildplak enerzijds naar aanleiding van de eigen schouw met een vaste frequentie en anderzijds aan de hand van meldingen van de gemeente Venlo (op basis van de nog vast te stellen normtijden).

27. **Spoedzaken:** Racistische leuzen, schokkende en kwetsende teksten of afbeeldingen dienen met spoed na eigen waarneming of melding opdrachtgever verwijderd te zijn.

28. **Vast aanspreekpunt:** Opdrachtnemer wijst een contactpersoon aan die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de overeenkomst en als eerste aanspreekpunt fungeert voor gemeente Venlo. Bij afwezigheid wordt deze tijdig en adequaat vervangen.

Bijlage 1 Programma van Eisen

“Specialistische reiniging openbare omgeving”

4

29. **Overlegstructuur:** Gedurende de looptijd van de overeenkomst vindt in beginsel één maal per jaar een evaluatieoverleg plaats tussen beide partijen, ten kantore van gemeente Venlo. Tijdens de evaluatie komen minimaal aan de orde:

- tevredenheid beide partijen;
- nakomen overeengekomen werkafspraken en indicators;
- relatiemanagement;
- signaleren en oplossen knelpunten.

Opdrachtnemer maakt een verslag van het gesprek en zendt dit binnen vijf (5) werkdagen aan de aanbestedende dienst. Het verslag wordt door beide partijen goedgekeurd en ondertekend.

Indien gewenst door de gemeente of opdrachtnemer zal een tussentijdse evaluatie plaatsvinden. Tijdens deze evaluatie komen de bespreekpunten aan de orde die op dat moment voor een van beide partijen actueel zijn. De afspraken gemaakt in (tussentijdse) evaluaties zijn bindend voor beide partijen, tenzij een van hen aangeeft zich niet te willen binden. De afspraken moeten daarvoor zijn vastgelegd en overeengekomen in gespreksverslagen.

De kosten voor deze overleggen en verslaglegging maken onderdeel uit van de inschrijving en kunnen daarom niet apart worden gefactureerd.

30. **Onderaanneming:** Het staat opdrachtnemer vrij te allen tijde een onderaannemer in te schakelen ter vervulling van een aanvraag. Indien de onderaannemer de aanvraag kan vervullen dienen allen contracten en facturatie met de gemeente te verlopen via opdrachtnemer. Aanvullende kosten die de inschakeling van een onderaannemer met zich mee brengt zijn volledig voor rekening en risico van opdrachtnemer.

31. **Andere dienstverlener:** De aanbestedende dienst behoudt zich het recht voor om op inhoudelijke, organisatorische en/of financiële gronden (aanvullende) producten en diensten uit te vragen aan andere dienstverleners indien opdrachtnemer tijdens de contractperiode niet (tijdig) in staat of bereid is te voldoen aan de concrete vraagstelling van gemeente Venlo.