



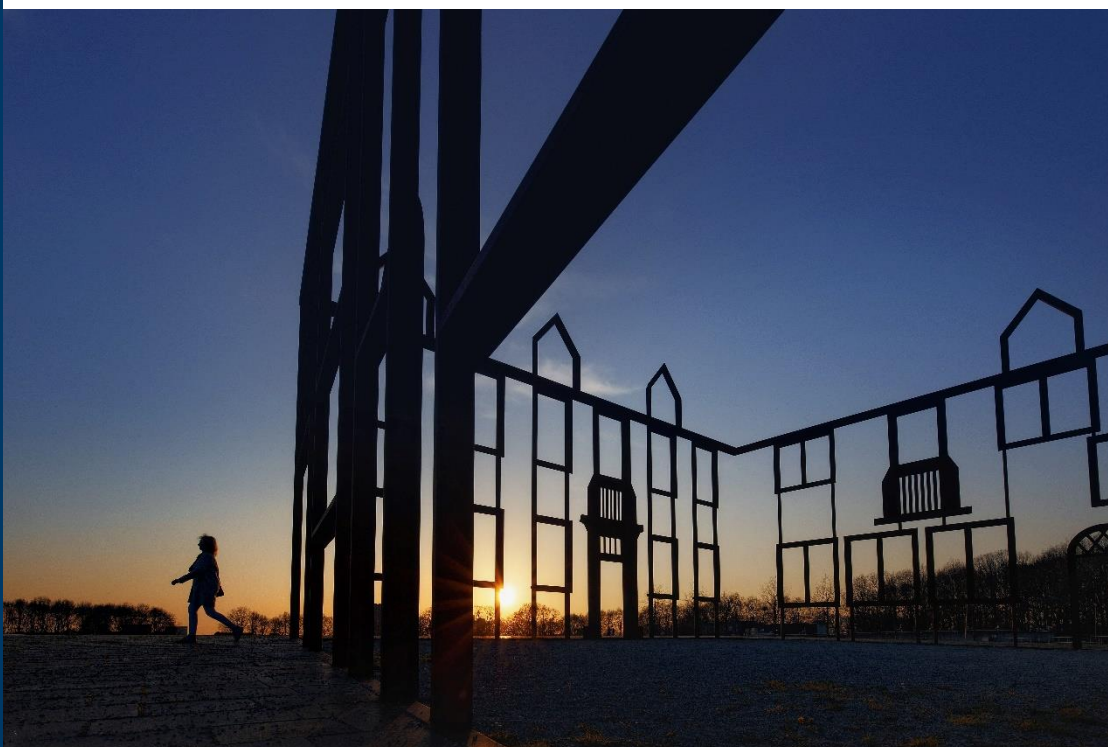
GEMEENTE TILBURG

GOC MOERENBURG GEMEENTE TILBURG

EUROPESE OPENBARE AANBESTEDING

08-03-2024

referentienummer 24_013D



Versie	: 0.3
Status	:
Kenmerk	: 15600673/01
Datum	: 03-04-2024
Opgesteld	: Wing-Si Cheuk
Gecontroleerd	: Wing-Si Cheuk / Mabel Giesbers
Vrijgegeven	: Mabel Giesbers

INHOUD

1.	INLEIDING	3
1.1	Leeswijzer	3
2.	ALGEMENE BESCHRIJVING	4
2.1	Werkzaamheden	4
2.2	Doelstellingen	4
2.3	Omschrijving van de Dienst.....	4
2.4	Projectmanagement	8
2.5	Documenten waaraan worden gerefereerd	8
3.	EISEN AAN DE DIENST.....	9
3.1	Van toepassing zijnde bepalingen.....	9
3.2	Rolverdeling	9
3.3	Budgetverdeling	10
3.4	Betaling	10
4.	EISEN AAN HET PROCES.....	11
4.1	Contractmanagement	11
4.2	Proces aangaande meldingen	12

1. INLEIDING

Het voorliggende document is het programma van eisen (PvE) voor contract 'Onderhoudscontract Moerenburg 2024-2027' met contractnummer 15600673 voor de gemeente Tilburg.

1.1 Leeswijzer

Dit PvE bestaat uit de volgende hoofdstukken:

- Algemene omschrijving
- Eisen aan de Dienst
- Eisen aan het proces
- Bijlagen

Hoofdstuk 2 bevat de algemene omschrijving van het contract. Waar gaat het contract over, welke doelstellingen zijn voor het contract van toepassing, wat is de gewenste situatie en wat is de scope van het werk.

Hoofdstuk 3 geeft een toelichting op de contract specifieke eisen aan de Dienst.

Hoofdstuk 4 geeft een toelichting op de contract specifieke eisen aan het proces.

2. ALGEMENE BESCHRIJVING

2.1 Werkzaamheden

Moerenburg is een van de drie stadsregionale parken van gemeente Tilburg. In Moerenburg komen natuur, landschappelijk schoon, cultuur en recreatie samen. Moerenburg is hierdoor een belangrijk uitloopgebied voor de inwoners van Tilburg. De aanwezige natuurwaarden versterken de belevingswaarde van het gebied en bieden mogelijkheden vooruitwisseling van natuurwaarden binnen de stad. Om de natuurwaarden te behouden, te versterken en te vergoten is een natuurlijke inrichting en beheer van groot belang.

De dienst bestaat uit: Ecologisch en Regulier beheer en participatie binnen de grenzen van het gebied Moerenburg. Zie voor begrenzing van het te onderhouden gebied de beheerkaart (Bijlage 1).

2.2 Doelstellingen

De scope van deze dienst bestaat in hoofdzaak uit:

- Beheer en onderhoud van de groenvoorzieningen binnen het vastgestelde beheergebied
- Schoonhouden van de groenvoorzieningen binnen het vastgestelde beheergebied
- Het afhandelen van meldingen en klachten
- Voor- en naschouw bij evenementen
- Verbeteren biodiversiteit en ecologische waarde van het groen en vergroening waar mogelijk
- De openbare ruimte moet schoon, heel en veilig zijn.

Dit alles in samenwerking met stakeholders in het gebied. Huisvaderschap, communicatie en participatie maakt dus onderdeel uit van het contract.

2.3 Omschrijving van de Dienst

Uit te voeren werkzaamheden:

Ecologisch beheer

- Het beheren van de verschillende aanwezige natuurbeheertypen met passende beheermaatregelen en het juiste materieel. Het betreft zowel ontwikkelingsbeheer als instandhoudingsbeheer;
- Het monitoren van de ecologische waarden in het gebied en het informeren van de opdrachtgever over de uitkomsten;
- Ecologisch bermbeheer.

Regulier beheer

- Reguliere beheerobjecten op C-niveau onderhouden;
- Reguliere beheerobjecten rondom Huize Moerenburg op C-niveau onderhouden.
- Het treffen van de benodigde verkeersmaatregelen;
- Het uitvoeren van een kwaliteitsmonitoring van de beeldposten en het rapporteren aan de opdrachtgever over de uitkomsten.

Participatie

- Participatie met de bewoners, agrariërs en belanghebbenden in het gebied;
- Participeren met de partijen waar overeenkomsten mee afgesloten zijn.

Algemeen

- Het bundelen van alle (beheer)werkzaamheden en acties vallend binnen deze opdracht in een beheerplan;

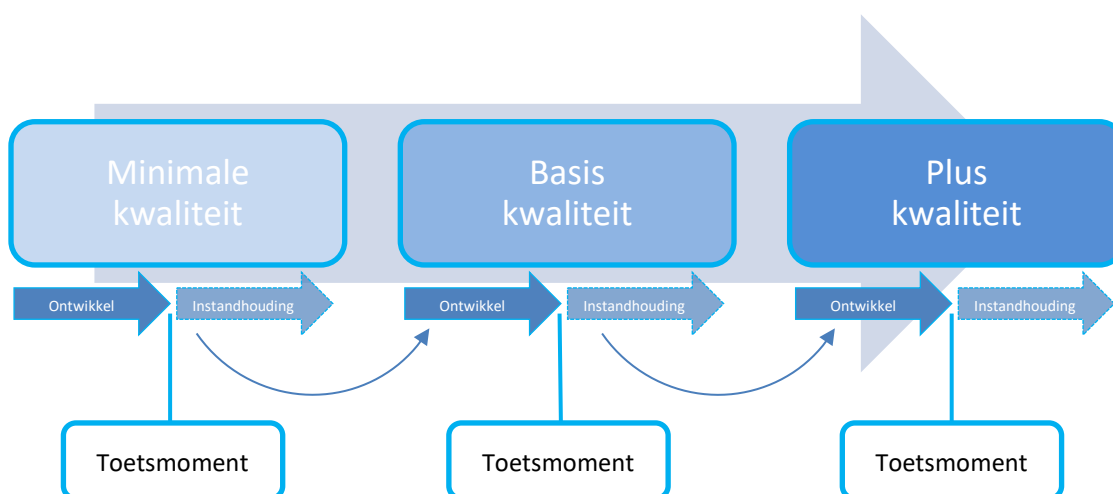
- Afhandelen van meldingen die betrekking hebben op het werk en het gebied;
- Alle (areaal)wijzigingen in de openbare ruimte worden te allen tijde direct na oplevering/realisatie als revisie aan de gemeente (kwaliteitsmedewerker) aangeboden ter verwerking volgens de ILS (informatiespecificatie) en OTL (objectenbibliotheek) en worden door de gemeente verwerkt in het beheersysteem (GeoVisia);
- Verzorgen van tussentijdse- en een eindevaluatie over de gehele beheerperiode en alle aspecten vallend binnen de opdracht;
- Risicobeheersing;
- Het coördineren van de beheeractiviteiten en participatie in het gebied. De afstemming tussen alle activiteiten en initiatieven en de terugkoppeling naar de gemeente;
- Alle bevindingen in het kader van de flora en fauna dienen via de NDFF vastgesteld te worden;

2.3.1 Ecologisch beheer

Het ecologisch beheer heeft als primair doel biodiversiteit te verhogen. Dit beheer wordt vormgegeven door ecologische uitgangspunten zoals de 5 V's en het ontwikkelen en behouden van de juiste condities zodat bijzondere soorten zich kunnen vestigen, handhaven en uitbreiden. Op de inhoud van het ecologisch beheer wordt in hoofdstuk 3 van het beheerplan verder ingegaan.

Vanaf 2012 worden bijna alle percelen in Moerenburg ecologisch beheerd. Op de beheerkaart is weergegeven waar welke beheertypen liggen. Voor het gebied is een beheerplan opgesteld. In het beheerplan (Bijlage 02) is uitwerking gegeven aan de beheertypen en welke beheermaatregelen hierbij van toepassing zijn, de beheerfase en het haalbare kwaliteitsniveau. Bij aanvang van de dienst dient binnen de gestelde kaders van dit beheerplan beheerd te worden. Gedurende het contract kan het nodig zijn beheermaatregelen bij te stellen. Hierbij dient gebruik gemaakt te worden van de kaders gesteld binnen de handreiking. In aanvulling op de handreiking worden de volgende kaders gesteld:

- De kwaliteitsniveaus zijn weergegeven op de beheerkaart.
- Indien een natuurbeheertype naar een hoger kwaliteitsniveau gaat, dient dit in een monitoringsrapportage aangetoond te worden. Dit wordt vervolgens getoetst door de opdrachtgever. Bij goedkeuring wordt het beheer van het betreffende natuurbeheertype aangepast in het beheerplan en de beheerkaart.
- De kwaliteitsbepaling van een natuurbeheertype wordt niet voor het totale gebied als geheel vast gesteld, maar per beheerobject¹. Nadat een natuurbeheertype een hoger kwaliteitsniveau bereikt heeft, dient voor een minimale periode van 2 jaar instandhoudingsbeheer toegepast te worden of tot einde contractperiode. Zie ook figuur 1.



Figuur 1; Beheerproces ecologische beheer

¹ Beheerobject: Aaneengesloten vlak, lijn of element met eenzelfde natuurbeheertype, bijvoorbeeld 1 poel.

- Na omvorming natuur eerst minimale kwaliteit behalen via ontwikkelbeheer
- Als gewenste kwaliteit behaald is, overgaan op instandhoudingsbeheer. Als gewenste kwaliteit niet behaald is doorgaan met ontwikkelbeheer en na 2 jaar een nieuw toetsmoment
- Als bij toetsmoment een kwaliteit behaald is en het doel is nog een hogere kwaliteit te behalen, dan doorgaan met ontwikkelbeheer van de hogere kwaliteit en na minimaal 2 jaar toetsmoment uitvoeren
- Toetsmomenten vinden d.m.v. monitoringsrapportage iedere 2 jaar plaats (voor inhoud, zie Handreiking ecologisch beheer)

Om passende beheermaatregelen uit te voeren en het juiste materieel in te zetten, wordt verwacht dat de aannemer personeel met de benodigde kennis en certificaten in zet. Het is aan de aannemer om dit aan te tonen. De gemeente stelt minimaal de volgende eisen:

- Een ter zake kundige ecooloog is actief betrokken bij de uitvoeringswerkzaamheden binnen het contract.
- Alle medewerkers zijn gecertificeerd conform Wetnatuurbescherming Bestendig Beheer
 - Meewerkend voorman/medewerker - niveau 1
 - Opzichter/uitvoerder - niveau 2
 - Bedrijfsleider/werkvoorbereider niveau 3
- Meewerkend voorman/medewerker beschikt (binnen 1 jaar na gunning) minimaal over certificaat Kleurkeur - Basis

Daar waar mogelijk streeft de gemeente ernaar om het ecologisch beheer uit te breiden. Bijvoorbeeld in de vorm van ecologisch bermbeheer. Indien de aannemer andere mogelijkheden en ideeën kan aandragen, zijn deze welkom. Voorwaarde is dat deze binnen het gestelde budget uitgevoerd kunnen worden.

Tevens dient rekening gehouden te worden met de te nemen maatregelen voor het omschakelen van regulier beheer naar ecologisch beheer in het kader van bestendig beheer. Voorstellen tot een aangepaste werkwijze dienen geheel te voldoen aan de Gedragscode bestendig beheer (Stadswerk) en binnen de kaders van de Wet natuurbescherming uitgevoerd te kunnen worden.

De monitoring dient inzicht te geven in de ontwikkeling van de ecologische waarden van het gebied. Tevens dient hierin aangetoond te worden dat de kwaliteitsniveaus voor de ecologische beheerobjecten behaald worden. De rapportage van de monitoring dient ook inzichtelijk te maken wat de ontwikkelingen tot dan toe zijn, tevens dient een verwachting geschetst te worden voor de komende beheerperiode. Deze verwachting dient gekoppeld te worden aan de handreiking en aan de te nemen beheermaatregelen om de verwachting uit te kunnen voeren. Het visueel maken van deze ontwikkeling is van groot belang voor de communicatie binnen de verschillende afdelingen van de gemeente Tilburg. Een beschrijving van de uitvoering van de monitoring is opgenomen in het Beheerplan Moerenburg (bijlage 02).

Om de verwachtingen en ontwikkelingen op de lange termijn te borgen, dient bij het aflopen van de contractperiode een geactualiseerd beheerplan opgeleverd te worden waarin de visie voor de lange termijn beschreven is, de beheermaatregelen voor zowel het regulier als het ecologisch beheer opgenomen zijn en meest actuele stand van zaken omtrent de participatie beschreven te zijn.

2.3.2 Regulier beheer

Het verschil tussen regulier of ecologisch beheer is groot en zit vooral in het wel of niet (primair) nastreven van een natuurdoel. Toch is met aanpassingen in het regulier beheer een hogere basiswaarde voor natuur te behalen. Hoewel het verhogen van de biodiversiteit geen primair doel is, dragen die kleine aanpassingen wel bij hieraan. Door de impact van klepelen op biodiversiteit, wordt deze methode weloverwogen ingezet, namelijk in het kader van verkeersveiligheid. Bijvoorbeeld bij zichtlocaties en meterstroken of vaste maaipaden die primair een recreatief doel dienen. Vrijkomende biomassa zoveel mogelijk afvoeren.

Naast de beheerobjecten welke ecologisch beheerd worden, dient ook een deel van het gebied regulier beheerd te worden. Het betreft hier de volgende werkzaamheden:

- Verharding: natuurlijk afval, veegvuil, zwerfafval grof en onkruidbeheersing;
- Beplanting: onkruidbeheersing, vormsnoei, natuurlijk afval en zwerfafval beheersing;
- Bomen: stam- en wortelopschot;
- Boomspiegels: onkruidbeheersing;
- Gras: maaien en bijmaaien, natuurlijk afval en zwerfafval beheersing;
- Duikers: onderhoud;
- Overige elementen zoals hekwerken, bankjes en poortjes, .

Verder gelden de volgende kaders:

- Het boombeheer en het vormbomenbeheer valt buiten de scope van dit onderhoudscontract, net als het civiel onderhoud aan wegen;
- Alle aanwezige beheergroepen dienen minimaal onderhouden te worden op C-niveau conform de kwaliteitscatalogus openbare ruimte 2015 van CROW;
- De beheergroepen rondom Huize Moerenburg dienen te voldoen aan kwaliteitsniveau C;
- De monitoring van de beeldposten dient conform Hoofdstuk 70 van de Standaard 2010 uitgevoerd te worden;
- Aanvulling op artikel 70.07.02: In elke week dient minimaal 10% van de meetlocaties gekeurd te worden;
- In afwijking op artikel 70.07.02: De aannemer voert de monitoring uit en rapporteert per termijn de resultaten aan de gemeente;
- De reactietijd voor beeldposten betreft 5 werkdagen;
- Naast de beeldposten zijn een aantal beheergroepen welke op frequentie beheerd worden. In bijlage 05 is een overzicht opgenomen welke beheergroepen conform welke eis beheerd dienen te worden;
- Alle materialen welke vrijgekomen bij de uitvoering van de werkzaamheden zoals beschreven in dit contract dienen afgevoerd te worden naar een erkend eindverwerker. De acceptatiekosten zijn voor rekening van de aannemer;
- Verkeersmaatregelen dienen te worden uitgevoerd conform CROW-publicatiereeks 96a/96b.

2.3.3 Participatie, stakeholders, communicatie en meldingen

Een essentieel onderdeel van het beheer in Moerenburg is de participatie met agrariërs, bewoners en betrokkenen. Met een aantal participanten (zie bijlage 03) is een beheerovereenkomst ondertekend voor het ecologisch onderhouden van enkele percelen, vallen binnen het te beheren gebied. Tevens zijn er diverse initiatieven in het gebied uitgezet met de Werkgroep Behoud Moerenburg.

Soms wijken de belangen van de participanten af van de gemeentelijke (ecologische belangen). Het is de uitdaging voor de uitvoerende aannemer beiden belangen zo goed mogelijk te behartigen. Hierbij dient de opdrachtnemer de ecologische belangen nooit uit het oog te verliezen, maar ook de belangen van de participanten zoveel mogelijk proberen te behartigen. Het is aan de uitvoerende aannemer om hierin een juiste balans te vinden en de opdrachtgever tijdig te informeren in geval van een conflict. Voor zowel de gemeente als de participanten en belanghebbenden dient de opdrachtnemer één aanspreekpunt aan te wijzen.

Een belangrijke stakeholder in het gebied is Waterschap de Dommel. De Korvelse Waterloop en de Voorste Stroom lopen door het gebied. Beheer rondom de wateren dient te worden afgestemd met het Waterschap. Wij verwachten van de aannemer dat deze contacten zonder tussenkomst van de gemeente worden onderhouden.

De aannemer dient ten aanzien van meldingen op de volgende wijze te acteren:

- Het in behandeling nemen van meldingen (conform bijlage 04).
- Het administratief afhandelen van meldingen (conform bijlage 04).

2.3.4 Evenementen

De Opdrachtnemer is verplicht om tijdens elk evenement dat binnen de grenzen vastgesteld binnen het contract wordt gehouden een voor- en een naschouw uit te voeren. Deze inspecties dienen vastgelegd te worden en te worden gedeeld met de Opdrachtgever. Tijdens de naschouw dient, indien nodig, tevens een indicatie gegeven te worden op welke wijze het evenementengebied terug gebracht kan worden in staat van voor het evenement.

Werkzaamheden aangaande herstel behoren niet tot de werkzaamheden van het contract. De opdrachtgever heeft de mogelijkheid herstelwerkzaamheden bij de opdrachtnemer uit te zetten als aanvullende opdracht. Dit gebeurt altijd in overleg met alle betrokkenen.

- De actuele evenementkalender is te raadplegen via de website van gemeente Tilburg: [Evenementenkalender 2024 - Gemeente Tilburg](#)
- Daarnaast wordt per evenement de vergunningsaanvraag en bijbehorende tekeningen ter beschikking gesteld.
- Uitgangspunt bij evenementen is dat de organisatie van het evenement verantwoordelijk is voor het schoon, heel en veilig opleveren.

2.4 Projectmanagement

De opdrachtgever stelt gezien de aard van de werkzaamheden het verlangen om met één aanspreekpunt te werken in de vorm van een projectmanager. Dit aanspreekpunt fungeert hierbij als projectleider en omgevingsmanager. Indien de opdrachtnemer hiervan dient af te wijken dient in het plan van aanpak aangegeven te worden hoe de functie in de vorm van één aanspreekpunt wordt geborgd. De projectmanager fungeert als spin in het web voor alle stakeholders en is op werkdagen flexibel inzetbaar. Daarnaast is ter zake een kundige ecooloog actief betrokken bij de uitvoeringswerkzaamheden binnen het contract.

2.5 Documenten waaraan worden gerefereerd

In onderstaande tabel staan de documenten waar in de eisen aan de Dienst wordt gerefereerd.

Nr.	Naam document
01	Beheerkaart Moerenburg
02	Beheerplan Moerenburg 2019
03	Lijst participanten
04	Meldingenproces Fixi
05	Overzicht beeld- en frequentieposten regulier beheer
06	Processchema
07	Randvoorwaarden tijdelijke verkeersmaatregelen
08	Shape files areaal gegevens

3. EISEN AAN DE DIENST

3.1 Van toepassing zijnde bepalingen

Van toepassing zijnde bepalingen:

- UAV 2012
- Beheerplan 2019;
- De Kwaliteitscatalogus openbare ruimte 2018, publicatie 380 van CROW;
- CROW 96b
- Gedragscode soortenbescherming gemeente, Stadswerk 2020

3.2 Rolverdeling

Bij de uitvoering van dit contract spelen 3 partijen een belangrijke rol. Zij hebben ieder hun verantwoordelijkheden en taken:

Gemeente Tilburg

- De eindverantwoordelijkheid van de gebieden ligt bij de Gemeente Tilburg;
- De gemeente wil gedurende de looptijd van de overeenkomst een regie-voerende rol op zich nemen;
- De verantwoording van zaken als kwaliteit en coördinatie wordt maximaal bij de aannemer gelegd;
- Het kwaliteitsplan, rapportages en andere producten dienen bij de kwaliteitsmedewerker ingediend te worden;
- De kwaliteitsmedewerker zal aanspreekpunt zijn gedurende de looptijd van de overeenkomst en samen met de contractmanager optreden als directie UAV;
- Dit betekent dat een aantal processen vooraf goed vast gelegd moeten worden zodat alle betrokken partijen weten welke stappen wanneer genomen dienen te worden en welke taken en rollen hierbij horen;
- Het proces van interne - externe communicatie is reeds vast gelegd. In bijlage 06 is hier een processchema van opgenomen.

Participanten

- Ondersteunend aan de uitvoering conform contractafspraken op vrijwillige en vrijblijvende basis.

Aannemer

- De aannemer is verantwoordelijk voor de uitvoering van het beheer en dient hiervoor een zelfsturende rol aan te nemen;
- De aannemer dient de Gemeente Tilburg maximaal te ontzorgen en te adviseren;
- De aannemer dient voor alle communicatie, participatie en samenwerking met zowel de gemeente als met alle andere betrokken partijen 1 contactpersoon aan te wijzen als aanspreekpunt;
- De aannemer levert het gevraagde kwaliteitsplan, rapportages en andere producten zoals beschreven in dit PvE op jaarlijks op 1 september aan bij de kwaliteitsmedewerker;
- In het kwaliteitsplan aantoonbaar maken op welke middelen (zie hiervoor hoofdstuk 3.3) de financiële verplichtingen zijn nagekomen;
- Tevens is de aannemer verantwoordelijk voor het maximaal beheersen van risico's. Het gaat ten minste om de volgende risico's:
 - Kwaliteitscontrole op het uitgevoerde werk;
 - Problemen in de samenwerking met de participanten;
 - Conflicten tussen economische en ecologische belangen;
 - Tussentijds evalueren van de opdracht en alle aspecten welke hierbinnen vallen, en de terugkoppeling hiervan richting de opdrachtgever.
- Het beheer van Moerenburg, de combinatie van ecologisch en regulier beheer gecombineerd met de participatie maakt Moerenburg tot een unieke dienst. De communicatie rondom deze dienst: het informeren en betrekken van de Tilburgse politiek en omwonenden is van belang;

- Opdrachtnemer dient maandelijks een voorgangsrapportage op te stellen en aan deze minimaal 3 werkdagen voor het maandelijks overleg aan te bieden aan opdrachtgever;
- Opdrachtnemer dient het maandelijks voortgangsoverleggen te initiëren , voorzitten en te notuleren.

3.3 Budgetverdeling

Het beschikbare budget van €140.000 op jaarbasis is opgebouwd uit verschillende onderdelen. De gespecificeerde begroting moet conform onderstaand schema worden opgesteld.

Omschrijving/Categorie
onkruid op verhardingen
veegvuil op verhardingen
zwerfvuil verhardingen
zwerfvuil beplanting
ecologisch groen
zwerfvuil afvalbakken
zwerfvuil illegaal stort
hondenpoep veld
gras stort (sloot)maaisel

De aannemer dient gedurende de uitvoering de inzet van de middelen per omschrijving/categorie te verantwoorden.

Alle gegenereerde inkomsten dienen in het beheer aantoonbaar geïnverteerd te worden gedurende de looptijd van de overeenkomst. De aannemer komt in deze met voorstellen welke in overleg met directie en belanghebbenden worden getoetst. De directie is in deze beslissingsbevoegd.

3.4 Betaling

Betaling vindt plaats in vier wekelijkse termijnen. De kosten verbonden aan de transitieperiode moeten zijn opgenomen in de diverse posten. Het gevolg hiervan is dat deze kosten pas worden verrekend vanaf 1 januari 2025.

4. EISEN AAN HET PROCES

4.1 Contractmanagement

4.1.1 Kwaliteitsplan

De aannemer dient jaarlijks op 1 september het kwaliteitsplan ter goedkeuring in te dienen aan de directie. De directie beslist zo spoedig mogelijk omtrent de goedkeuring van het kwaliteitsplan.

In geval van goedkeuring wordt het exemplaar van het kwaliteitsplan door de directie gedateerd en ondertekend waarna 1 van de exemplaren aan de aannemer wordt toegezonden.

Het kwaliteitsplan dient opgebouwd te zijn met de volgende onderliggende plannen:

- Werkplan; afgeleid van het beheerplan;
- Werkplan m.b.t. bestrijding/beheersing invasieve exoten;
- Werkplan voor- en naschouw evenementen;
- Aantoonbaar maken op welke middelen (zie hiervoor hoofdstuk 3.3) de financiële verplichtingen zijn nagekomen;
- Communicatieplan;
- Jaarplanning (vanaf 1 januari);
- Veiligheid & gezondheidsplan Uitvoeringsfase (conform 4.1.2);
- Werkplan flora en fauna conform Gedragscode soortenbescherming gemeente;
- Het werkplan dient minimaal te beschrijven op welke wijze aannemer voldoet aan de natuurwetgeving.

4.1.2 V&G-plan Uitvoeringsfase

De aannemer dient een V&G plan Uitvoeringsfase als onderdeel van het kwaliteitsplan aan te leveren. Het aanstellen van de in het artikel 2.29 in samenhang met artikel 2.31 van hoofdstuk 2, afdeling 5 van het Arbeidsomstandighedenbesluit bedoelde coördinator(en) voor de uitvoeringsfase geschiedt door de aannemer.

Deze coördinator(en) wordt (worden) ook aangesteld als coördinator(en) voor de uitvoeringsfase van de eventueel in elkaar grijpende werken van nutsbedrijven.

4.1.3 Vrijkomende materialen

Alle materialen welke vrijgekomen bij de uitvoering van de werkzaamheden en maaisel vrijkomende uit de watergangen van het waterschap de Dommel, zoals beschreven in dit contract dienen afgevoerd te worden naar een erkend eindverwerker. De acceptatiekosten zijn voor rekening van de aannemer.

4.1.4 Verkeersmanagement

Mocht aannemer bij werkzaamheden eventuele verkeersmaatregelen nodig zijn dient men hiervoor de CROW 96b te volgen. Het treffen van eventuele verkeersmaatregelen dienen in de aanneemsom te zijn begrepen (bijlage 07).

4.1.5 Areaalwijzigingen (mutaties)

De aannemer dient het areaal te actualiseren. Kosten hiervan dienen te zijn opgenomen binnen de aanneemsom. Alle (areaal)wijzigingen in de openbare ruimte worden te allen tijde direct na oplevering/realisatie als revisie aan de gemeente (kwaliteitsmedewerker) aangeboden ter verwerking volgens de ILS (informatiespecificatie) en OTL (objectenbibliotheek) en worden door de gemeente verwerkt in het beheersysteem (GeoVisia). (Bijlage 08 "shapefile areaalgegevens").

4.2 Proces aangaande meldingen

De aannemer draagt zorg voor het afhandelen en uitvoeren/oplossen van meldingen die betrekking hebben op het beheer in deze overeenkomst.

De gemeente Tilburg heeft een Centraal Meld Punt (CMP), waar meldingen binnen komen. Zowel de opdrachtgever als de aannemer heeft toegang tot het CMP. De aannemer is verplicht zich te bekwamen in de werkwijze van het CMP om zijn werk goed uit te kunnen voeren. De volgende begrippen komen voor in het meldingenproces:

Melding: een melding kan door de aannemer, opdrachtgever of derden worden gedaan over een schade, probleem, afwijking of vraag en wordt mondeling, telefonisch of per email ingediend bij het CMP, de registratie van de melding in het CMP geschiedt door de opdrachtgever.

De aannemer krijgt de meldingen binnen kantoor tijden (maandag t/m vrijdag tussen 8:00 uur en 17:00 uur) vanuit het CMP die betrekking hebben op de arealen in deze overeenkomst beschreven. De aannemer is verantwoordelijk voor het afhandelen van alle meldingen die hem worden toegewezen. Daarbij dient de aannemer zorg te dragen voor een klantgerichte terugkoppeling aan de burger. Melding die binnenkomen buiten kantoor tijd worden opgelost of veiliggesteld door de consignatiedienst van de gemeente Tilburg. Indien de melding hiermee niet volledig is afgerond, krijgt de aannemer de volgende dag alsnog de melding ter verdere afhandeling.

Gebruik CMP Tilburg

De Aannemer krijgt toegang tot gedeelte van het interne netwerk van Gemeente Tilburg met als doel de aan hem toegewezen meldingen te kunnen behandelen in het meldingssysteem CMP van Gemeente Tilburg. Om toegang te verkrijgen dienen er een aantal installaties uitgevoerd te worden. Deze installaties dient de aannemer zelf en op eigen kosten uit te voeren op een geschikte pc van de aannemer.

Een schematische weergave van het te doorlopen proces meldingen is toegevoegd in bijlage 07.