



structure  
group

# Programma van Eisen

## Perceel 2

**Gemeente Steenwijkerland**

Aanbesteding preventief en correctief installatietechnisch  
onderhoud

---

12 februari 2025



## INHOUDSOPGAVE

1.	DE WERKZAAMHEDEN .....	3
1.1.	Correctief onderhoud .....	3
1.2.	Planmatig onderhoud .....	4
1.3.	Preventief onderhoud.....	4
1.4.	Installatieverantwoordelijkheid.....	5
1.5.	NEN 3140 inspectie.....	5
1.6.	NEN 3140 werkzaamheden.....	6
1.7.	Online Digitaal Gebouwendossier .....	6
2.	WETGEVING & VEILIGHEID.....	7
2.1.	Wet- en regelgeving.....	7
2.2.	Veiligheid, gezondheid en milieu .....	8
3.	ORGANISATIE & FINANCIEN .....	10
3.1.	Inrichting organisatie .....	10
3.2.	Financiële kaders.....	11
3.3.	Facturatie en betaalbaarstelling .....	12
4.	CONTRACTBEHEER/MANAGEMENT.....	13
4.1.	Communicatie en overleg .....	13
4.2.	Managementrapportages .....	13
4.3.	Contractbewaking .....	14
4.4.	Einde overeenkomst .....	14
5.	OVERIGE VOORWAARDEN VOOR UITVOERING WERK.....	15
5.1.	Algemeen .....	15
5.2.	Op de werkplek.....	16
5.3.	Aansprakelijkheid.....	16
5.4.	Garantie .....	17

# 1. DE WERKZAAMHEDEN

Zoals omschreven in het Aanbestedingsdocument is het uitvoeren van het correctief en preventief onderhoud de scope van de werkzaamheden. In dit Programma van Eisen worden de eisen ten aanzien van deze dienstverlening beschreven.

## 1.1. CORRECTIEF ONDERHOUD

Voor het correctief onderhoud is het van belang dat de meldingen, op basis van de prioriteit, adequaat, kundig en middels de passende communicatie worden verholpen. Voor alle meldingen in de gebouwen geldt dat opdrachtgever de klacht of storing voorziet van een prioriteit. Op basis van deze prioriteit dient de melding volgens onderstaand schema afgehandeld te worden. Meldingen ten behoeve van correctief onderhoud gelden voor elk object binnen de gemeentelijke vastgoedportefeuille en zijn niet gelimiteerd aan de gedeelde objectenlijst.

Prioriteit	Reactietijd	In behandeling nemen	Nader onderzoek	Soort melding
<b>1 Calamiteit</b>	Binnen 10 minuten na melding.	Direct en binnen één (1) uur na melding van de calamiteit dient de storingsdienst ter plaatse aanwezig te zijn.	Nee: Situatie vraagt om directe actie.	Kritiek: zeer hoge urgentie en impact, gevaar voor werknemers en omgeving of een kritisch proces voor de organisatie staat stil.
<b>2 Ernstig</b>	Binnen 30 minuten na melding maar uiterlijk op dezelfde werkdag.	Binnen vier (4) uur na melding dient de storingsdienst ter plaatse aanwezig te zijn.	Soms: Indien de kosten voor het oplossen meer dan € 2.000,- excl. btw bedragen is nader overleg met opdrachtgever nodig.	Ernstig: hoge urgentie en impact, de bedrijfsprocessen ondervinden overlast en dreigen ernstig verstoord te raken.
<b>3 Normaal</b>	Binnen 60 minuten na melding maar uiterlijk op dezelfde werkdag.	Bij aanvang volgende werkdag.	Soms: Indien de kosten voor het oplossen meer dan € 2.000,- excl. btw bedragen is nader overleg met opdrachtgever nodig.	Normaal: de melding leidt tot overlast maar bedrijfsprocessen kunnen in belangrijke mate doorgaan.
<b>4 Wens, verzoek</b>	Bij aanvang volgende werkdag.	In overleg met gebouwbeheerder en of opdrachtgever.	Indien de kosten voor het oplossen meer dan € 2.000,- excl. btw bedragen is nader overleg met opdrachtgever nodig.	Wens, verzoek: geen overlast wel aandacht nodig om tot een goede oplossing te komen.

### ***Het doorgeven van een melding***

Voor de vastgoedportefeuille geldt dat alle gebruikers meldingen kunnen doorgeven via het email adres of telefoonnummer van contactpersoon opdrachtgever waarna de melding doorgezet wordt naar de opdrachtnemer. Opdrachtgever zal hierbij de meldingen filteren en onderscheid maken in de verschillende prioriteiten. Bij afwezigheid van contactpersoon opdrachtgever wordt er door opdrachtgever een interne vervanger aangewezen. Bij een beperkt aantal gebouwen is het voor de gebruiker mogelijk direct contact te leggen met de opdrachtnemer.

De opdrachtnemer dient zowel telefonisch als via de e-mail beschikbaar te zijn om op de melding binnen de gestelde reactietermijn te reageren.

### ***Communicatie bij het verhelpen van een storing***

Op het moment dat opdrachtnemer reageert op de doorgegeven melding en direct op locatie de melding kan verhelpen dient dit dusdanig administratief afgehandeld te worden zodat de opdrachtgever altijd kan zien welke meldingen er zijn gedaan en of deze zijn afgehandeld.

Indien de melding niet direct verholpen kan worden, doordat er bijvoorbeeld nog aanvullend onderzoek gedaan dient te worden of materialen dienen besteld te worden, dan wordt op locatie met de melder gecommuniceerd wat het vervolg is. Als blijkt dat, door omstandigheden, de afspraken die zijn gemaakt anders worden, dient opdrachtnemer dit tijdig te communiceren met opdrachtgever. Ook de status van de melding dient weergegeven te worden. Opdrachtgever wil hiermee voorkomen dat gebruikers en huurders van de gebouwen niet weten wat het vervolg is op de doorgegeven melding en wanneer zij een oplossing kunnen verwachten.

### ***Analyse van aantal storingen***

Het dient voor opdrachtgever in een realtime online omgeving inzichtelijk te zijn welke storingen bij welk gebouw zijn gemeld en wat de status is van de verschillende meldingen, welke meldingen in zijn geheel zijn afgerond of welke afhandelingen nog lopen. Ook eventuele bijzonderheden of redenen voor uitloop dienen beschikbaar te zijn.

## **1.2. PLANMATIG ONDERHOUD**

Hoewel planmatige werkzaamheden geen onderdeel zijn van deze aanbesteding, wordt opdrachtnemer uitgenodigd om in te schrijven op aanvragen voor planmatige werkzaamheden.

## **1.3. PREVENTIEF ONDERHOUD**

De gemeente Steenwijkerland voert preventief onderhoud uit om de levensduur van elementen te verlengen, storingen en klachten aan deze elementen te minimaliseren en te voldoen aan de wettelijke verplichtingen. Dit zal leiden tot een positief effect op het comfort, de veiligheid en de gezondheid van de gebouwgebruikers en de bezoekers. Onder preventief onderhoud vallen de volgende werkzaamheden:

- ✓ Het uitvoeren van het onderhoud conform eisen en voorschriften van de leverancier/fabrikant, zodanig dat het te onderhouden element optimaal functioneert en er geen risico's zijn voor veiligheid of gezondheid.
- ✓ Het uitvoeren van de wettelijke verplichte onderhoudsmaatregelen.
- ✓ De voor gezondheid en veiligheid vereiste maatregelen.
- ✓ Het actualiseren van alle informatie en documenten welke behoren bij de werkzaamheden, dit omvat tekeningen, logboeken, specificaties, certificaten enz.),

### ***Informatie installaties***

Alle elementen per gebouw zijn opgenomen in bijlage 4. Indien specificaties van de installaties beschikbaar zijn worden deze weergegeven. De installaties en bijbehorende aantallen zijn afkomstig uit het MJOP van opdrachtgever\*. Gedurende de looptijd van het contract verwacht opdrachtgever van opdrachtnemer om de juistheid en volledigheid van de elementenlijst te controleren. Als volgens opdrachtnemer essentiële informatie ontbreekt dient dit aan opdrachtgever gecommuniceerd te worden.

*\*De informatie van elementen per gebouw zijn op basis van de actuele MJOP. Er worden 4-jaarlijks her-inspecties uitgevoerd door een vaste partij. Opdrachtgever verwacht minimale afwijkingen in aanwezige elementen of aantallen. Opdrachtnemer wordt hier anders over geïnformeerd.*

### ***Planning uitvoering***

Opdrachtnemer stelt voor deze werkzaamheden in het laatste kwartaal een jaarplanning voor het volgende jaar op: wanneer worden welke werkzaamheden aan de gebouwen uitgevoerd. Deze planning dient vooraf besproken te worden met opdrachtgever en dient ook opgenomen te zijn in de digitale omgeving. Op deze manier heeft de opdrachtgever altijd inzicht in de actuele status van de uitvoering van de werkzaamheden. Het gereed melden van werkzaamheden, eventuele uitloop of andere bijzonderheden dient dan ook in de digitale omgeving door opdrachtnemer te worden vermeld.

De uitvoering van deze werkzaamheden vindt plaats na overeenstemming met opdrachtgever over de uitvoeringsdatum. In geval van calamiteiten of risico's voor veiligheid en gezondheid kan opdrachtnemer direct starten met werkzaamheden. Opdrachtnemer informeert in deze situatie opdrachtgever.

### ***Informereren uitvoering***

Na goedkeuring jaarplan zal opdrachtnemer contact opnemen met de betreffende gebruikers van de gebouwen voor de uitvoering van de werkzaamheden. Uitgangspunt bij de uitvoering van de werkzaamheden is dat de gebouwgebruikers geen of minimale overlast ervaren en dat de bedrijfsprocessen niet of minimaal verstoord worden. Wanneer dit niet mogelijk is dient opdrachtnemer met de opdrachtgever nadere afspraken te maken over de uitvoering van de werkzaamheden.

### ***Advies bij uitvoering***

Aan opdrachtnemer wordt ook advies gevraagd het preventief onderhoud waar mogelijk te optimaliseren. Te denken valt aan het besparen van energie, het efficiënter inregelen van installaties, gebruik van andere materialen of technische ontwikkelingen toe te passen. Daarnaast is het voor opdrachtgever wenselijk dat opdrachtnemer als een partner meedenkt in het totaal onderhoud; bijv. het geven van advies bij vervanging of onderhoud. Is het bijv. mogelijk om het planmatig onderhoud nog uit te stellen op het moment dat het element nog in een goede staat verkeerd. Ook andersom verwacht opdrachtgever dat opdrachtnemer meedenkt; moet het vervangingsonderhoud bijvoorbeeld naar voren worden gehaald?

Daar waar de advieswerkzaamheden het spontaan adviseren omtrent het uitvoeren van het preventief onderhoud overstijgt zullen gemaakte uren vergoed worden op basis van het overeengekomen uurloon.

## **1.4. INSTALLATIEVERANTWOORDELIJKHEID**

De opdrachtnemer wordt geacht de installatieverantwoordelijkheid te verzorgen in het kader van NEN 3140.

## **1.5. NEN 3140 INSPECTIE**

Bij aanvang van de werkzaamheden, maar uiterlijk in het laatste kwartaal van 2025, dient er door een onafhankelijk bureau een nulmeting inclusief thermo grafisch onderzoek uitgevoerd te worden. De onafhankelijke inspectie dient in opdracht van de opdrachtnemer uitgevoerd te worden.

Vervolinspecties dienen eveneens door een onafhankelijk bureau uitgevoerd te worden. Het geselecteerde inspectiebureau dient voor aanvang van de inspectie ter goedkeuring aan opdrachtgever voorgelegd te worden.

## 1.6. NEN 3140 WERKZAAMHEDEN

De werkzaamheden die voortvloeien uit de NEN 3140 inspectie dienen door de opdrachtnemer te worden uitgevoerd op basis van het overeengekomen uurtarief inclusief het overeengekomen percentage materiaaltoeslag.

## 1.7. ONLINE DIGITAAL GEBOUWENDOSSIER

De opdrachtgever hecht waarde aan een betrouwbaar en compleet digitaal gebouwendossier. De documenten in dit dossier dienen te alle tijden beschikbaar te zijn in de digitale omgeving van opdrachtnemer. Onder andere maar niet beperkt tot; verrichte werkzaamheden, logboeken, certificaten, keuringsrapporten, onderhoudsrapport. Dit betekent dat zowel de opdrachtgever als opdrachtnemer zich te allen tijde kunnen verantwoorden met de wettelijke verplichte documenten die door de opdrachtnemer zijn verstrekt.

Opdrachtgever eist voor het gebouwendossier tevens een overzichtelijke indeling naar gebouw en dat het mogelijk is dat meerdere personen toegang kunnen hebben tot dit dossier. De verantwoordelijkheid voor het juist implementeren van het gebouwendossier en de toegang voor medewerkers van opdrachtgever ligt bij de opdrachtnemer. Het digitaal dossier dient te kunnen opereren binnen de IT-omgeving van opdrachtgever.

Samengevat komt dit neer op de volgende eisen:

- ✓ Correctief onderhoud: (visueel)overzicht van alle storingen met de informatie:
  - lopende en afgehandeld storingen;
  - de melder van de storing, gebouwnummer en omschrijving;
  - prioriteit van de storing;
  - evt. opmerkingen voor de oplossing van de storing of reden dat de storing nog niet is opgelost;
  - of er voldaan is aan de KPI's bij de opvolging van de storing, afhankelijk van de prioriteit van de storing.
  
- ✓ Preventief onderhoud:
  - afgestemde jaarplanning voor de uitvoering van het preventief onderhoud;
  - het verloop van de uitvoering van het preventief onderhoud: wat is al uitgevoerd? Wat moet er nog gebeuren?
  - eventuele bijzonderheden die zijn voortgekomen bij het uitvoeren van het onderhoud;
  - alle wettelijke documenten behorend bij de uitvoering van de werkzaamheden (tekeningen, logboeken, certificaten, onderhoudsdocumenten enz.);
  - na uitvoering van het onderhoud dient binnen 2 weken alle documenten in orde te zijn en in het online dossier te staan.
  
- ✓ Overlegstukken en managementrapportages:
  - In paragraaf 4.2 wordt er gesproken over een managementrapportage, welke door opdrachtnemer gemaakt dient te worden als voorbereiding voor de ingeplande overleggen. Zowel deze managementrapportages als de standaard agenda dient opgenomen te zijn in het dossier.

## 2. WETGEVING & VEILIGHEID

In dit hoofdstuk worden de diverse voorwaarden beschreven die van toepassing zijn op de uitvoering van de werkzaamheden.

### 2.1. WET- EN REGELGEVING

#### *Geldende wet- en regelgeving*

Op alle werkzaamheden is alle vigerende Nederlandse en Europese wet- en regelgeving van toepassing, inclusief de op deze werkzaamheden betrekking hebbende vigerende overheidsvoorschriften, vigerende voorschriften van nutsbedrijven, vigerende normbladen en praktijkrichtlijnen, waaronder wordt verstaan de normbladen en voorschriften die met NEN, en NEN-ISSO, NPR, + nummers en titels e.d. worden aangeduid, voor zover in dit Programma van Eisen geen hogere eisen zijn gesteld.

#### *Wijzigingen wet- en regelgeving*

Indien tijdens de looptijd van de overeenkomst wijzigingen in wet- en regelgeving plaatsvinden zal opdrachtnemer indien noodzakelijk, en of in het belang van de voortgang van het werk, opdrachtgever tijdig informeren. In nader overleg wordt het contract op deze wijzigingen aangepast. Opdrachtgever heeft hierbij de mogelijkheid om, voor werkzaamheden die niet zijn opgenomen in het huidige contract als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving, opdrachtnemer een voorstel inclusief prijsopgave op te laten stellen. Door middel van dit voorstel wordt ernaar gestreefd om weer te voldoen aan vigerende wet- en regelgeving. De additionele werkzaamheden vallen niet onder het huidige contract, al zijn hiervoor wel alle voorwaarden, zoals het uurtarief uit het huidige contract, van toepassing.

Opdrachtgever behoudt zich bij wijzigingen in wet- en regelgeving het recht voor om, voor werkzaamheden die niet in het huidige contract vallen, een aanbieding te vragen aan de markt om vast te stellen of de ingediende prijs van opdrachtnemer marktconform is. Indien de markt een voor de opdrachtgever economische gunstiger aanbieding en/of oplossing aanbiedt, voor alleen de additionele werkzaamheden als gevolg van wijzigingen in wet- en regelgeving, dan zullen deze werkzaamheden (opdracht) aan deze marktpartij worden gegund. Ook kan de opdrachtgever een besluit nemen om tot een andere oplossing te komen. Indien de uitvoering van deze werkzaamheden tot wijzigingen van het contract leiden zullen deze met opdrachtnemer worden besproken.

#### *Algemene Verordening Gegevensbescherming*

Voor de uitvoering van de overeenkomst stelt opdrachtgever persoonsgegevens beschikbaar aan opdrachtnemer. Opdrachtnemer verwerkt de verstrekte persoonsgegevens namens ons. Dit betekent dat er sprake is van een verwerkingsverantwoordelijke (de gemeente) en een verwerker (de opdrachtnemer) als bedoeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

De afspraken m.b.t. de verwerking van de persoonsgegevens worden vastgelegd in een separate verwerkersovereenkomst en de hoofdovereenkomst. Opdrachtnemer zorgt voor passende technische en organisatorische maatregelen op de persoonsgegevens goed te beveiligen, zoals bedoeld in artikel 32 AVG.

Als na het bekendmaken van het voornemen tot gunning blijkt dat de maatregelen die beoogd opdrachtnemer heeft genomen om de persoonsgegevens te beveiligen niet voldoen aan artikel 32 AVG, dan hebben wij het recht om – zonder nieuwe aanbesteding – de opdracht te gunnen aan de inschrijver die als eerstvolgende is geëindigd in de beoordelingsprocedure.

---

## 2.2. VEILIGHEID, GEZONDHEID EN MILIEU

### *Materiaal en materieel*

Opdrachtnemer verwerkt en past de materialen toe overeenkomstig de door de leverancier en/of fabrikant gestelde eisen en voorwaarden en staat garant voor het gebruik van kwalitatief goede en deugdelijk materiaal en materieel dat minimaal aan de vigerende wettelijke eisen voldoet. De opdrachtnemer zal de benodigde gebruiksmaterialen in voorraad hebben om te kunnen voldoen aan de door opdrachtgever gevraagde opvolgtermijnen en/of planning van de werkzaamheden.

### *Risico-inventarisatie*

Opdrachtnemer dient zich altijd op de hoogte te stellen van de staat en toestand van de omgeving en van de werkzaamheden van de gebouwgebruikers waarin hij de opgedragen werkzaamheden dient te verrichten. Indien noodzakelijk dient een risico-inventarisatie gemaakt te worden. Om schade in de brede zin van het woord aan personen, goederen en het milieu te voorkomen dient opdrachtnemer waar nodig maatregelen te treffen dat het omgaan met, alsmede uitgifte/ inname en het verwerken van milieuschadelijke stoffen op geen enkele wijze schade toebrengen aan mens, dier en milieu.

---

#### *Wet Milieubeheer*

Alle materialen die worden gebruikt bij de uitvoering van de werkzaamheden en die vallen onder de Wet Milieubeheer of hiervoor in aanmerking komen, inclusief de bijbehorende verpakkingen, dienen tijdens de uitvoering geen risico te vormen voor de gebouwgebruikers en de omgeving. Tevens dienen het na gereed zijn van het werk de materialen te worden afgevoerd overeenkomstig de wettelijke voorschriften. Opdrachtnemer is tijdens de uitvoering van het werk verantwoordelijke voor een veilige opslag van zijn materialen en materieel en neemt daartoe indien noodzakelijk afdoende maatregelen voor en stelt de gebouwbeheerder hiervan op de hoogte. Bijvoorbeeld voor de opslag van gassen en ontplofbare stoffen. De kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.

#### *Asbest*

Indien opdrachtnemer tijdens de werkzaamheden stuit op asbest in welke vorm dan ook en de werkzaamheden niet uitgevoerd kunnen worden zonder dat opdrachtnemer en zijn omgeving aan asbeststof worden blootgesteld, zal opdrachtnemer per direct het werk neerleggen en haar verplichtingen opschorten en dit kenbaar maken aan de opdrachtgever. Asbestrapportages zijn niet aanwezig. Indien noodzakelijk treft opdrachtnemer tijdelijke maatregelen om het directe gevaar tegen te gaan. Opdrachtgever laat een saneringsplan opstellen en zorgt dat het asbest afdoende en overeenkomstig de door de overheid gestelde richtlijnen wordt gesaneerd. Tot die tijd zijn de werkzaamheden voor de opdrachtnemer opgeschort tot nader order. De kosten voor de tijdelijke maatregelen en voor het saneren zijn niet voor rekening van opdrachtnemer behalve als dit bij aanvang van het werk bekend is en onderdeel is van de uitvoering van het werk.

## 3. ORGANISATIE & FINANCIEN

In dit hoofdstuk worden de eisen en inrichting van de organisatie besproken, zowel voor opdrachtnemer als opdrachtgever. Tevens worden de financiële kaders voor de uitvoering van werkzaamheden besproken en het proces voor facturatie.

### 3.1. INRICHTING ORGANISATIE

Voor opdrachtgever is het van belang dat de organisatie van opdrachtnemer dermate is ingericht dat te alle tijden er sprake is van optimale bereikbaarheid en korte directe lijnen. Hieronder worden de eisen opgesomd, onderverdeeld naar de verschillende aspecten.

Voor de organisatie van opdrachtnemer geldt:

#### *Communicatie*

- ✓ Opdrachtnemer dient een optimale bereikbaarheid te hebben per telefoon en per e-mail. Dit telefoonnummer en mailadres dient één telefoonnummer en emailadres te zijn welke te allen tijde bereikbaar is.
- ✓ Zoals aangegeven in paragraaf 1.1 dienen storingen of andere meldingen altijd gemeld te kunnen worden: dit geldt voor 24 uur per dag en zeven dagen in de week. Dit geldt voor zowel het in behandeling nemen van de melding en registratie, als de daadwerkelijke opvolging zoals contractueel vastgelegd.
- ✓ Er moet sprake zijn van een vast aanspreekpunt binnen de organisatie als er vragen zijn over de BackOffice zaken- bijv. facturatie, ziekte personeel enz. Dit kunnen ook twee medewerkers zijn die elkaar kunnen vervangen.

#### *Inrichting voor contractbeheer*

- ✓ Strategisch/ tactisch niveau: opdrachtnemer dient een contractmanager aan te stellen die betrokken dient te zijn bij de implementatie van het contract en de gesprekken voert met contractmanager van opdrachtgever.
- ✓ Operationeel: voor de uitvoering van het contract dient er één vast contactpersoon te zijn; dit geldt voor zowel de afstemming van de planningen als vragen over de daadwerkelijke uitvoering van het werk. Deze persoon is beslissingsbevoegd en kan zelfstandig opereren.

#### *Personeel*

- ✓ Voor de uitvoering van het werk dienen de medewerkers aantoonbaar bekwaam en betrouwbaar te zijn, en de nodige vakkennis te hebben. Het vaste aanspreekpunt en de contractbeheerders/managers dienen de Nederlandse taal machtig te zijn in woord en geschrift. Ook zal opdrachtnemer ervoor zorgen dat zijn medewerkers opleidingen volgen om de kennis die zij nodig hebben voor de uitvoering van het werk op peil te houden.
- ✓ Tijdens werkzaamheden dient er ten minste één persoon aanwezig zien die zich in het Nederlands verstaanbaar kan maken.
- ✓ Opdrachtnemer kan voor de uitvoering van het werk, derden (ZZP'ers of bedrijven) inhuren op voorwaarde dat opdrachtgever akkoord gaat en dat de voorwaarden uit het contract worden overgenomen op alle overeenkomsten die opdrachtnemer voor de uitvoering van de werkzaamheden afsluit met onderaannemers.
- ✓ Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het hebben van een VOG-verklaring voor zijn medewerkers en van zijn onderaannemers (indien dit noodzakelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden uit het contract). De kosten hiervoor zijn voor rekening van opdrachtnemer.
- ✓ Opdrachtnemer zorgt en is verantwoordelijk voor het hebben van de benodigde vergunningen van zijn eventuele buitenlandse werknemers en zijn van onderaannemers om legaal werkzaamheden te mogen uitvoeren. De kosten zijn voor rekening van opdrachtnemer.

Voor de organisatie van opdrachtgever geldt:

#### *Inrichting voor contractbeheer*

- ✓ Tactisch en operationeel: voor het contact heeft opdrachtgever een contractmanager welke betrokken is bij het proces van aanbesteden. Zij zal aanschuiven bij reguliere overleggen, de eindejaar afsluiting en is budgethouder van afdeling Vastgoed.
- ✓ Operationeel: voor het contract heeft opdrachtgever projectleiders beheer en onderhoud in dienst, zij zijn operationeel betrokken, hebben contact over klachten of werkzaamheden met opdrachtnemer, stemmen de planning af en vormen het algemene aanspreekpunt.
- ✓ Voor de implementatie van het contract zal contractmanager van opdrachtgever beschikbaar zijn.
- ✓ Opdrachtgever kan een audit laten uitvoeren om de kwaliteit en de resultaten van het werk van opdrachtnemer te beoordelen.
- ✓ Opdrachtgever kan een meting uitvoering over de klanttevredenheid van de gebouwgebruikers ten aanzien van de uitvoering van het werk door opdrachtnemer.

Voor zowel opdrachtgever als opdrachtnemer geldt dat voor alle benoemde functies er te allen tijde vervanging beschikbaar dient te zijn. Opdrachtgever en opdrachtnemer informeren elkaar hier tijdig over op het moment dat het zich voordoet.

### 3.2. FINANCIËLE KADERS

#### *Eenheidsprijzen*

De eenheidsprijzen voor het preventief onderhoud gelden als verrekenprijs bij eventueel meer- en minderwerk. Opdrachtnemer mag deze prijzen jaarlijks indexeren, afwijkend wordt de eerste indexatie op 01-01-2027 vastgesteld. Voor de indexatie wordt er gebruik gemaakt van [CBS Productie gebouwen, 2015=100](#), overige bouw budgetsector (2015=100).

Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk worden ingediend bij de contractbeheerder. Na schriftelijke goedkeuring door partijen worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht.

#### *Uurtarieven*

Er wordt door de opdrachtnemer een uurtarieven afgegeven, zoals opgenomen op het inschrijvingsblad. In genoemd uurtarief zijn alle overheadkosten opgenomen. Opdrachtnemer mag deze prijzen jaarlijks indexeren, afwijkend wordt de eerste indexatie op 01-01-2027 vastgesteld. Voor de indexatie wordt gebruikt gemaakt van het prijsindexcijfer van het CBS [Loonkosten per eenheid product; nationale rekeningen \(cbs.nl\)](#) categorie F Bouwnijverheid en basisjaar 2015= 100.

Een verzoek tot indexering dient minimaal 30 dagen voor ingangsdatum schriftelijk worden ingediend bij de contractbeheerder. Na schriftelijke goedkeuring door partijen worden de eventuele nieuwe prijzen van kracht.

#### *Opslagpercentages*

Het opslagpercentage ten behoeve van materiaal inkoop is vastgesteld op 10% van de netto inkoopprijs en geldt voor de gehele contractperiode.

#### *Kleine reparaties en vervangingen*

Voor het preventief onderhoud geldt dat in de onderhoudsactiviteit ook kleine reparaties en vervangingen van onderdelen zijn inbegrepen. Uitgangspunt is een bedrag van maximaal € 250,- excl. btw. Indien het achterwege laten van een reparatie of vervanging naderhand als storing naar voren zal komen bij het correctief onderhoud worden deze werkzaamheden niet betaalbaar gesteld. Bijvoorbeeld het vervangen van een batterij in een rookmelder. Indien reparaties noodzakelijk en of gewenst zijn maar de kosten liggen boven de € 250,- excl. btw dan zal opdrachtnemer opdrachtgever informeren. Opdrachtgever neemt vervolgens een besluit en opdrachtnemer voert dit besluit uit.

### 3.3. FACTURATIE EN BETAALBAARSTELLING

Onderstaand worden de eisen ten aanzien van de facturatie besproken, uitgesplitst in de facturatie voor correctief onderhoud en preventief onderhoud.

Correctief onderhoud:

- ✓ Opdrachtnemer maakt voor de correctieve onderhoudsactiviteiten een werkbond aan met activiteiten. De werkbonden worden op basis van steekproef gecontroleerd door opdrachtgever in de reguliere maandelijkse overleggen. Op de bon dient ook het object en de datum te worden vermeld.
- ✓ Opdrachtnemer factureert middels een maandelijkse verzamelfactuur voor de uitgevoerde correctieve werkzaamheden gespecificeerd per gebouw op wijze zoals verstrekt door opdrachtgever.
- ✓ Opdrachtnemer maakt voor correctief onderhoud een gespecificeerde factuur op basis van het uitgevoerde werk met een omschrijving van maximaal 2 regels benoemd te worden, ter verwijzing naar de betreffende opgeloste klacht.
- ✓ Facturen voor correctief onderhoud dienen binnen een termijn van drie maanden na voltooiing van de werkzaamheden te worden ingediend.

Preventief onderhoud:

- ✓ Opdrachtnemer overlegt een planning van de uitvoeren werken preventief onderhoud ingedeeld naar maand van uitvoering.
- ✓ Het preventief onderhoud wordt gezien als een onderhoudsabonnement. Opdrachtnemer dient per half jaar een verzamelfactuur van de helft van de jaarlijkse vastgestelde kosten op basis van de ingediende inschrijvingsprijzen. Facturen worden in de eerste en 7<sup>e</sup> maand van het respectievelijke jaar ingediend. Aan het eind van het jaar wordt er een eindfactuur opgemaakt ter verrekening van eventueel meer en/of minderwerk. Op de verzamelfacturen dienen de objecten afzonderlijk gespecificeerd te zijn.
- ✓ Voor opdrachtgever is het wel van belang om te kunnen sturen en controleren op ingediende prijzen en daadwerkelijke facturen. Het factuurbedrag dient per gebouw uitgesplitst te worden, op basis van de overlegde gebouwnummers. Daarbij moet bij de factuur een bijlage zijn opgenomen waaruit het te gefactureerde bedrag te herleiden is.

De facturen dienen als pdf digitaal te worden gemaïld naar [crediteurenadministratie@steenwijkerland.nl](mailto:crediteurenadministratie@steenwijkerland.nl) en worden betaalbaar gesteld binnen de door de gemeente Steenwijkerland vastgestelde termijn van dertig (30) dagen na de ontvangst van de factuur of zoveel langer of korter als overeengekomen tussen partijen in de overeenkomst. Opdrachtgever zal binnen de gehanteerde betalingstermijn de factuur van de opdrachtnemer betalen. Indien de goederen of diensten niet beantwoorden aan de overeenkomst is de opdrachtgever bevoegd om de betaling naar rato van de tekortkoming geheel of gedeeltelijk op te schorten.

Op de factuur worden in elk geval de volgende gegevens vermeld:

- ✓ de wettelijke vereisten waaraan de factuur moet voldoen: naam, adres, postcode, woonplaats, bank/gironummer en de benodigde IBAN- en BIC-gegevens, btw-nummer, KvK-nummer,
- ✓ het factuuradres van de opdrachtgever,
- ✓ verplichtingen nummer bij preventief onderhoud,
- ✓ het totale factuurbedrag inclusief en exclusief btw,
- ✓ het opgegeven gebouwnummer en gebouwomschrijving,
- ✓ indien van toepassing de omschrijving van betreffende klacht/storing,
- ✓ eventuele nadere eisen in overleg met de gemeente Steenwijkerland.

## 4. CONTRACTBEHEER/MANAGEMENT

### 4.1. COMMUNICATIE EN OVERLEG

In onderstaande tabel wordt de communicatiestructuur weergegeven. Opdrachtgever én opdrachtnemer nemen, waar nodig en gewenst, voor een goede uitvoering van het contract ieder zelf het initiatief om elkaar tijdig en volledig te informeren en waar nodig een ad hoc overleg in te plannen. Onderstaand schema is integraal onderdeel van het contract en kunnen opgeschaald of afgeschaald worden door opdrachtgever. In alle overleggen, met name voor de eindafsluiting van het jaar, stuurt opdrachtgever op een tweerichtingsgesprek. Dit als doel om op basis van een juiste communicatie, vertrouwen en een beoordeling van elkaar het contract succesvol in te richten.

Wanneer er veiligheids-, of gezondheidsrisico's waargenomen worden dient direct en dit persoonlijk met opdrachtgever gecommuniceerd te worden.

Soort overleg	Operationele zaken	Werkoverleg	Eindafsluiting
<b>Interval</b>	Flexibel	Maandelijks	Jaarlijks
<b>Aanwezig opdrachtnemer</b>	Projectleider	Projectleider Contractmanager	Projectleider Contractbeheerder
<b>Aanwezig opdrachtgever</b>	Projectleider	Projectleider Contractbeheerder	Projectleider Contractbeheerder
<b>Bespreek punten</b>	Alle operationele zaken.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Planning van de werkzaamheden</li> <li>✓ Uitvoering van de werkzaamheden</li> <li>✓ Kwaliteit van de werkzaamheden</li> <li>✓ Financiën</li> <li>✓ Facturatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Kwaliteit van de werkzaamheden</li> <li>✓ KPI's</li> <li>✓ Lessons learned</li> <li>✓ Doelstellingen komend jaar</li> <li>✓ Financiën</li> <li>✓ Beoordeling samenwerking</li> </ul>

Na het 1<sup>e</sup> jaar wordt het werkoverleg, indien mogelijk, op de frequentie van één keer per kwartaal gezet.

### 4.2. MANAGEMENTRAPPORTAGES

De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het opstellen van de managementrapportages die besproken zullen worden in het jaarlijks overleg. Het managementrapport dient uiterlijk twee weken voorafgaand aan het overleg aangeleverd te worden bij opdrachtgever. De rapportage dient deels visueel te zijn, in tabellen/ grafieken, waarbij onder andere het correctief onderhoud gerapporteerd wordt en het afgelopen en komende jaar in technische en financiële aspecten besproken wordt.

Het opstellen van managementrapportages door opdrachtnemer is integraal onderdeel van het contract. Dit geldt ook indien de opdrachtgever het noodzakelijk vindt de frequentie van de managementrapportages te verhogen.

#### 4.3. CONTRACTBEWAKING

Bewaking en evaluatie van het contract vindt plaats door controle op voortgang, kwaliteit en prijs-kwaliteit. De opdrachtgever kan voor de controle op de kwaliteit van het werk audits laten uitvoeren door een externe partij en zal voor het meten van de kwaliteit van dienstverlening informatie ophalen bij opdrachtgever en indien noodzakelijk bij de gebruikers. De resultaten van beiden audits zullen worden ingebracht in het kwartaaloverleg met als doel vast te stellen of voldaan wordt aan de contractuele verplichtingen en om te evalueren waar verbeteringen wel of niet mogelijk zijn. Uitgangspunt is dat het overleg een dialoog is tussen samenwerkende partijen.

##### *Voortgangscntrole*

De opdrachtnemer zal in het projectoverleg de voortgang van de werkzaamheden inbrengen waarbij in ieder geval de opvolgtijd, planning, werkzaamheden en eventuele knelpunten worden besproken.

##### *Kwaliteitscontrole*

De opdrachtgever kan gedurende de uitvoering van de opdracht steekproefsgewijs audits uitvoeren op de door de opdrachtnemer opgeleverde gegevens. Binnen het totaal van de uit te voeren werkzaamheden zijn beperkte afwijkingen toegestaan.

##### *Prijs-Kwaliteit*

De opdrachtnemer zal in het projectoverleg de kosten van het onderhoud bespreken en toetsen op de uitgangspunten van het contract. Ook zal een relatie worden gelegd met de geleverde kwaliteit. Niet alleen van het werk maar ook van de dienstverlening. Het toetsen en evalueren van de procedures in de praktijk.

#### 4.4. EINDE OVEREENKOMST

Op de einddatum of bij beëindiging van de overeenkomst dient opdrachtnemer te zorgen voor een overdracht van het aflopende contract naar de opdrachtgever. Dit houdt onder meer in:

- ✓ het overdragen van alle relevante informatie van en over het vastgoed en de werkzaamheden die opdrachtnemer gedurende de looptijd van het contract als onderdeel van het contract heeft verkregen of heeft opgesteld. Opdrachtgever en opdrachtnemer kunnen dit in onderling overleg verder uitwerken.
- ✓ het mogelijk is om ook alle opgeslagen documenten te kunnen overhandigen.
- ✓ het overdragen van de garantie aan opdrachtgever door het overhandigen van de documenten (garantiebewijzen).
- ✓ geen achterstallig onderhoud in het preventief onderhoud en de wettelijke verplichtingen.
- ✓ Overhandiging van de laatste keuringsdocumenten.

## 5. OVERIGE VOORWAARDEN VOOR UITVOERING WERK

### 5.1. ALGEMEEN

#### *Werktijden*

De werkzaamheden dienen door de opdrachtnemer te worden verricht binnen de werktijden zoals deze zijn aangegeven door de opdrachtgever of nader zijn overeengekomen met de beheerder van het gebouw. De werktijden zijn gesteld op maandag tot en met vrijdag van 07.00 uur tot 18.00 uur. Openingsstijden van gebouwen zullen mogelijk hiervan af kunnen wijken (bijv. schooltijden/ schoolvakanties).

#### *Toegangsverlening*

De opdrachtnemer dient zelf met de beheerders van de gebouwen afspraken te maken over tijdstip en toegangsverlening, de opdrachtgever heeft hierin geen verantwoordelijkheden. De benodigde gegevens voor het maken van afspraken worden door de opdrachtgever ter beschikking gesteld. Opdrachtgever zal ervoor zorgdragen dat opdrachtnemer een actuele lijst heeft van huurders, telefoonnummers en mailadressen.

#### *Eten, drinken en roken*

Eten is alleen toegestaan in de daartoe aangewezen ruimtes. Drinken is toegestaan in alle ruimtes, met uitzondering van bedrijf kritische ruimtes. Roken is alleen buiten toegestaan. In overleg met de gebruikers van het gebouw kan er (indien aanwezig) koffie worden genuttigd.

#### *Afval*

De medewerkers van opdrachtnemer dienen de (werk)omgeving schoon te houden en geen afval of rommel achter te laten, m.u.v. de daarvoor bestemde afvalbakken. Wanneer specifieke werkzaamheden grote afvalstromen met zich meebrengen, moeten over het afvoeren hiervan vooraf aparte afspraken worden gemaakt met opdrachtgever.

#### *Sleutels/toegangspassen*

Opdrachtgever kan gedurende de contractperiode één of meerdere sleutels, toegangspassen of tags ter beschikking stellen die nodig zijn voor de uitvoering van de werkzaamheden. Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor het beheer en het gebruik van beschikbaar gestelde toegangsmiddelen. Het is niet toegestaan een duplicaat van beschikbaar gestelde toegangsmiddelen te maken of de sleutels, zonder toestemming van opdrachtgever, aan derden beschikbaar te stellen. Na beëindiging van het contract dienen alle toegangsmiddelen bij de opdrachtgever te worden ingeleverd. Op verlies staat een boete van € 35,- per sleutel, toegangspassen of tags per keer. In geval van verlies van een moedersleutel, looper, wordt per keer alle schade en gemaakte kosten, waaronder de kosten van vervanging van alle betreffende sloten, in rekening bij opdrachtnemer gebracht. Bij verlies van een sleutel is het van belang dat de betrokken partij dit binnen 24 uur meldt bij opdrachtgever. Dit stelt opdrachtgever in staat om de nodige veiligheidsmaatregelen te treffen en eventueel vervangingen te organiseren.

#### *Legitimeren*

De werknemers van opdrachtnemer dienen zich te allen tijde door middel van een geldig legitimatiebewijs (bijv. rijbewijs of identiteitskaart etc.) te kunnen legitimeren.

#### *Bedrijfskleding*

Opdrachtnemer en medewerkers van opdrachtnemer dienen tijdens uitvoering van de werkzaamheden op locatie bedrijfskleding te dragen met een zichtbaar logo waardoor opdrachtnemer en medewerkers van opdrachtnemer voor de gebruiker/huurder herkenbaar zijn.

## 5.2. OP DE WERKPLEK

### *Voorkomen schade en hergebruik*

Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat eventueel sloop-, hak- en breekwerken zodanig worden uitgevoerd dat alle niet te slopen onderdelen voldoende worden beschermd en niet worden beschadigd. De kosten voor de (tijdelijke) maatregelen zijn voor rekening van opdrachtnemer. Alle bouwelementen die hergebruikt kunnen worden dienen zorgvuldig gedemonteerd te worden en ontdaan van vuil, spijkers en mortelresten. Deze elementen moeten voldoende beschermd opgeslagen worden en waar mogelijk hergebruikt worden.

### *Voorkomen overlast*

De opdrachtnemer dient in overleg met de beheerder van een voor het publiek toegankelijke ruimte haar werkzaamheden zodanig te organiseren dat van de dagelijkse gang van zaken voor het publiek gedurende de uitvoering van de werkzaamheden zo weinig mogelijk hinder wordt ondervonden. Ook geluidsoverlast dient te worden geminimaliseerd door waar mogelijk maatregelen en of voorzieningen hiervoor te treffen e.e.a. in overleg met opdrachtgever.

### *Netheid werkplek*

De route van en naar de werkplek dient tijdens de uitvoering van het werk vrij te worden gehouden van bouwvuil en bouwmaterialen zodat gebouwgebruikers en bezoekers geen overlast ervaren. Indien verwacht wordt dat er wel overlast door gebruikers wordt ervaren dient er contact opgenomen te worden met opdrachtgever. Aan het eind van iedere (werk)dag dient de werkplek opgeruimd en netjes te worden achtergelaten. Na afronding van de werkzaamheden dient het gebouw, inclusief buitenruimte, in dezelfde staat te worden opgeleverd als bij aanvang van de werkzaamheden.

### *Voorkomen schade aan eigendommen derden*

Opdrachtnemer zal al het nodige doen om te bereiken dat tijdens het uitvoeren van de werkzaamheden de eigendommen van opdrachtgever en zijn personeel en bezoekers niet worden beschadigd en of bevuild raken. Waar nodig neemt opdrachtnemer maatregelen om dit te voorkomen en of voert eventueel noodzakelijke schoonmaak- en herstelwerkzaamheden voor zijn rekening uit.

### *Vrijmaken werkplek*

Inventaris, groen (onder meer bomen, struiken en planten) en grijs (onder meer bestrating en vloeren) die een belemmering vormen voor de uitvoering van het werk dienen in overleg met de opdrachtgever tijdelijk door opdrachtnemer te worden verwijderd en opgeslagen en of te worden verplaatst en of wat betreft het groen te worden opgebonden c.q. vakkundig te worden gesnoeid. Na afronding van de werkzaamheden zal voor zover mogelijk het geheel weer in dezelfde staat worden teruggebracht e.e.a. in overleg met de gebouwbeheerder. De kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer.

### *Vergunningen e.d.*

Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor en zorgt voor het aanvragen van de benodigde vergunningen, goedkeuringen en dergelijke die nodig zijn om de werkzaamheden te kunnen uitvoeren. De kosten zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Indien een omgevingsvergunning noodzakelijk is voor de uitvoering van de werkzaamheden dient opdrachtnemer dit in samenspraak/overleg te doen met opdrachtgever. De kosten voor eventuele omgevingsvergunningen zijn voor rekening van opdrachtgever.

## 5.3. AANSPRAKELIJKHEID

Opdrachtgever is nooit aansprakelijkheid voor eventuele tekortkomingen van het uitgevoerde werk, tenzij deze het aantoonbaar gevolg zijn van de door of namens opdrachtgever aan opdrachtnemer gegeven orders of aanwijzingen.

Opdrachtnemer is verplicht opdrachtgever te wijzen op onjuistheden in de eventuele door of namens opdrachtgever gegeven orders en aanwijzingen, alsmede op gebreken in de eventuele door opdrachtgever ter beschikking gestelde bouwstoffen en materieel, voor zover opdrachtnemer met deze onvolkomenheden of gebreken bekend is of redelijkerwijs bekend hoort te zijn.

---

Opdrachtnemer dient gebreken en/of omstandigheden welke een technisch en verantwoorde en veilige uitvoering belemmeren direct na constatering schriftelijk aan opdrachtgever te melden. Opdrachtnemer mag tot het besluit van de opdrachtgever de werkzaamheden opschorten.

Opdrachtgever eist dat opdrachtnemer middels een bedrijfsaansprakelijkheidsverzekering (AVB) verzekerd is voor bedrijfsaansprakelijkheid voor € 2.500.000 per gebeurtenis en € 5.000.000 per jaar.

#### 5.4. GARANTIE

Er kan binnen de contractperiode sprake zijn van twee soorten garantie: garantie op de werkzaamheden die door opdrachtnemer wordt uitgevoerd en garantie op werkzaamheden die door een andere partij zijn uitgevoerd. Opdrachtnemer treedt in dit geval op als schakelaar tussen opdrachtgever en de garantie verstrekkende partij.

Opdrachtnemer is in dit geval verantwoordelijk voor het uitzetten naar de garantie verstrekkende partij en het sturen op de afhandeling. In geval van garantie op eigen werkzaamheden door opdrachtnemer geldt dat opdrachtnemer verantwoordelijk is voor de schriftelijke verklaring van garantie door de fabrikant en/of leverancier en de overdracht van de garantie naar de opdrachtgever bij beëindiging van het contract.