

Programma van eisen

(Bijlage bij Uitnodiging tot inschrijving aanbesteding verhuisdiensten met kenmerk A02.40.2024)

Algemene Eisen

1. Opdrachtnemer is in het bezit van alle wettelijke verplichte vergunningen voor de uitvoering van de gevraagde dienstverlening en voldoet aan alle (Nederlandse en Europese) wetten, verordeningen, maatregelen en voorschriften- zoals (NEN-normen), ARBO- en hygiënewetgeving;
2. Na gunning heeft de opdrachtgever een inspanningsverplichting om binnen een maand alle activiteiten die nodig zijn om de Overeenkomst goed te laten verlopen af te ronden. Het betreft activiteiten als kennismakingsronden en vaststellen communicatieschema etc.
3. Opdrachtnemer beschikt gedurende de contractperiode over een vergunning voor het vervoer van goederen over de weg ingevolge de Wet wegvervoer goederen (WVG).
4. Opdrachtnemer leeft de geldende CAO beroepsgoederen vervoer over de weg correct na.

Eisen ten aanzien van de verhuizer

5. De verhuismedewerkers (zowel eigen personeel als inhuurkrachten) die worden ingezet, zijn vakbekwaam en zijn in het bezit van de vereiste diploma's, dit betekent dat:
 - Tijdens de verhuisopdracht waarbij gelijktijdig vijf verhuizers of meer worden ingezet doorlopend minimaal 1 gediplomeerde Voorman projectverhuizer is aangewezen die het team aanstuurt en toeziet op de coördinatie, veilig werken en de communicatie met de opdrachtgever;
 - Alle verhuizers dienen te beschikken over: - een erkend diploma Verhuizer (minimaal Inboedelverhuizer of Projectverhuizer)
 - De projectleider in het bezit is van een diploma VTL-projectleider projectverhuizingen of gelijkwaardig.
 - Alle Handymanen van de opdrachtnemer beschikken over een erkend diploma Handyman.
 - Iedere verhuismedewerker beschikt over een geldige verklaring omtrent gedrag voor natuurlijke personen (VOG-NP) die is afgegeven gedurende de diensttijd bij het bedrijf en is gebaseerd op de functie van de betreffende medewerker;
 - Indien er sprake is van een netwerk van samenwerkende verhuisbedrijven er bovendien per project tenminste 1 projectleider dient te worden aangewezen die in het bezit is van een erkend diploma Projectleider Projectverhuizen. Deze persoon stuurt de projectverhuizingen aan.
6. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor uitvoering van Arbo wetgeving t.a.v. personeel, gereedschap en materiaal. Het personeel van Opdrachtnemer is daartoe bekend met de Arbowedgeving en treft de voor de uitvoering noodzakelijke (voorzorgs-)maatregelen. Het personeel dient te beschikken over beschermingsmiddelen en gebruikt deze ook.

7. De uitvoerende medewerkers moeten tijdens de uitvoering van de werkzaamheden herkenbaar gekleed zijn in representatieve bedrijfskleding die voorzien is van een bedrijfslogo.
8. Het in te zetten personeel is verplicht zich bij binnenkomst van de gebouwen te kunnen identificeren middels een geldig identiteitsbewijs (paspoort, Nederlands rijbewijs en/of Europese of Nederlandse identiteitskaart) en eventueel een VOG-verklaring te overleggen;
9. Personeel van Opdrachtnemer is te allen tijde verplicht tot geheimhouding van alle vanuit de functie over Opdrachtgever opgedane kennis en aangelegenheden en tekent hiervoor (indien gevraagd) een geheimhoudingverklaring;
10. Per opdracht dient de opdrachtnemer te zorgen voor een vast aanspreekpunt en een vast voorman. Deze zijn gedurende de opdracht telefonisch bereikbaar. De (meewerkend) Voorman beheerst Nederlands in woord en geschrift. Het overige personeel spreekt voldoende Nederlands.
11. De opdrachtnemer garandeert dat bij grotere opdrachten (meer dan 50 FTE) een aantoonbare ervaren projectleider ter beschikking kan worden gesteld. De Projectleider is onder anderen verantwoordelijk voor:
 - Het inventariseren van de gewenste verhuisbewegingen, inschatten complexiteit en risico's en bepalen afhankelijkheden;
 - Een activiteitenoverzicht (welke werkzaamheden, welke gebouwen etc.);
 - Een dagplanning;
 - Een verhuisinstructie;
 - Een coderingssysteem;
 - Van-naar lijsten (verstrekkt door Opdrachtgever);
 - Inrichtingstekeningen (verstrekkt door Opdrachtgever);
 - Een organisatie- en communicatieplan incl. bereikbaarheidslijst.
 - Voor- en nazorg coördinatie en management van de logistieke- verhuiswerkzaamheden.
12. Op verzoek van Opdrachtgever woont de projectleider vergaderingen bij in het kader van de geplande projectverhuizing.
13. Opdrachtnemer zorgt altijd voor een vast contactpersoon die het overzicht heeft van alle (project)verhuizingen die binnen de gemeente plaatsvinden. Deze contactpersoon draagt zorg voor synergie tussen de verschillende verhuizingen en zorgt voor efficiënte en effectieve planning hiertussen.
14. De opdrachtnemer draagt zorg -voor adequate vervanging in geval van uitval van personeel- die minimaal aan het profiel van het uitgevallen personeelslid voldoet.
15. Eventuele inwerkkosten voor vervangend personeel bij uitval zijn voor risico en rekening van opdrachtnemer.
16. De opdrachtgever heeft, indien een medewerker niet geschikt blijkt te zijn, het recht om de medewerker per direct te weigeren. De opdrachtnemer treft in een dergelijk geval direct maatregelen zodat de opdracht/project niet vertraagt.

Eisen ten aanzien van de uitvoering

17. Opdrachtnemer stelt bij projectverhuizingen waarbij sprake is van meerdere momenten van werkoverdracht (personeelwisselingen) een draaiboek op dat voldoet aan de volgende criteria:
- Management van schade en melding van schade;
 - Geldigheid draaiboek (revisie);
 - Contactpersonen m.b.t. deze verhuizing;
 - Projectorganisatie (o.a. taakverdeling bij verhuizing;
 - Verdeling werkzaamheden tussen opdrachtgever en verhuizer;
 - Planning van de verhuizing;
 - Wijze van controle/registratie van afwijkingen/mutaties;
 - Voortraject verhuizing (inrichtingsplattegronden, vrije toegang, vergunningen enz.).
 - Uitvoering verhuizing;
 - Oplevering.
18. De opdrachtgever hanteert de volgende reactietijden om de verhuisopdrachten uit te voeren:
- Kleinere opdrachten minder dan 20 FTE binnen 10 werkdagen uit te voeren inclusief manuren met de benodigde verhuismaterialen en verhuismiddelen;
 - Grote opdrachten meer dan 20 FTE binnen 4 weken;
 - In geval van spoed een verhuizing binnen 8 uur na opdracht.
 - Binnen 5 werkdagen het uitbrengen van een offerte conform geoffreerde bedragen
19. Opdrachtnemer is in staat en bereid om zeven dagen per week haar diensten aan te bieden. Tijdsafname wordt bepaald door de Opdrachtgever. Toeslagen kunnen worden berekend op basis van de geldende CAO- Beroepsgoederen vervoer.
20. Opdrachtnemer dient maatregelen te treffen ter voorkoming van beschadigingen aan het te verhuizen materiaal/ inventaris alsmede wanden, vloeren, liften, etc. in de gebouwen van Opdrachtgever.
21. Opdrachtnemer dient passende maatregelen te nemen om geluidsoverlast te voorkomen.
22. De opdrachtnemer beschikt over voldoende adequaat materiaal en materieel en zorgt dat deze tijdig wordt aangeleverd op de verhuislocatie.
23. Het verhuismaterieel dient waterdicht te zijn en droog en uitgerust met een bevestigingsrails en/of bekleding. De deuren van de voertuigen moeten in verband met de veiligheid zijn uitgerust met sloten.
24. De opdrachtnemer is in staat en bereid de voor een verhuizing mogelijk benodigde vergunningen, ontheffingen en dergelijke van welke aard dan ook, zelf te verkrijgen.
25. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor, tenzij anders is aangegeven door Opdrachtgever, voor de demontage en montage van inventariselementen.
26. Opdrachtnemer dient al die maatregelen te nemen die nodig zijn om incidenten/ongevallen te voorkomen alsmede schade aan en diefstal van de eigendommen van de Opdrachtgever te

voorkomen (beschermende kleding, het omgaan met sleutels, codes, etc.). Indien bij het zoekraken, beschadigen of misbruik van (in bruikleen gegeven) middelen, waaronder sleutels, door een medewerker van Opdrachtnemer of onderaannemer, zullen de hierdoor veroorzaakte kosten voor rekening van de Opdrachtnemer zijn.

27. Opdrachtnemer draagt zorg voor voldoende gekeurd materieel.
28. Opdrachtnemer voert de werkzaamheden uit conform de wettelijke (veiligheids) voorschriften, zoals genoemd in de Arbowet en de overige regelgeving op het gebied van arbeidsomstandigheden, CAO en milieu.
29. De kosten voor het gebruik, aanleveren en afvoeren van alle materialen en materieel, zijn voor rekening van de opdrachtnemer. Indien blijkt dat er een tekort is aan verhuismaterialen, zal Opdrachtnemer de extra benodigde verhuismaterialen dezelfde dag, doch uiterlijk de volgende ochtend, afleveren.

Eisen ten aanzien van ICT-apparatuur afstemmen per verhuisproject

30. Opdrachtnemer draagt op verzoek van Opdrachtgever zorg voor het inpakken in en/of het aanleveren van daartoe geschikt materiaal voor het verhuizen van computer- en speciale apparatuur.
31. Opdrachtnemer koppelt af en aan van beeldschermen en docking stations.

Eisen ten aanzien van verhuizen (monumentaal) interieur/ meubilair afstemmen per verhuisproject

32. Opdrachtnemer dient monumentaal interieur en kunst vakkundig in te pakken van alle te verhuizen interieur: exportverpakking en/ of verhuisdekens.
33. Indien nodig dient interieur vakkundig te worden gedemonteerd.
34. Bij retour zendingen dient monumentaal interieur vakkundig uitgepakt te worden.
35. Monumentaal interieur dient op afroep retour na Leiden gebracht te worden.

Opslag- beheer ruimte afstemmen per verhuisproject

36. Opdrachtnemer dient te beschikken over voldoende geschikte beveiligde ruimte(s), dat geïnstalleerd is door een erkend installatiebedrijf, en (klimaat gecontroleerde) voor opslag van herinzetbaar meubilair, monumentale meubels en kunst.
37. De ruimte dient beveiligd te zijn dat er maatregelen zijn om schade tot een minimum te beperken in geval van weersinvloeden, brand en inbraak. Opslagruimte dient verwarmd (constante omgevingstemperatuur), wind- en waterdicht en schoon en opgeruimd te zijn.
38. Opdrachtnemer dient te beschikken over een inventarisatiesysteem van de opgeslagen inventaris. De traceerbaarheid, identificatie en inventarisatie van de opgeslagen kisten, containers en/of goederen dient gewaarborgd en digitaal opvraagbaar te zijn.

Eisen ten aanzien van rapportage/communicatie

39. Opdrachtnemer zorgt voor geregeld afstemming in de voorbereidingen, uitvoering en nazorg van de verhuizing. Dit gaat op gestructureerde wijze door middel van frequente werkbespreking.
40. Opdrachtnemer zorgt dat de gebruikers voldoende geïnformeerd zijn over de uitvoering van de opdracht. Dit na afstemming met de opdrachtgever.
41. Na afloop van ieder verhuisproject vindt op verzoek van de verantwoordelijk contactpersoon van de opdrachtgever een evaluatiegesprek plaats. Opdrachtnemer levert managementinformatie aan. De volgende onderwerpen dienen onderdeel uit te maken van de rapportage:
 - Van naar (naam verhuisproject);
 - Aan projecten gekoppelde verhuisuren inclusief ev. toeslagen en overige kostenelementen;
 - Kosten m.b.t. verhuizingen, archiefkosten en beheer, opslag & registratie en kosten kleine verhuisrondes;
 - Rapportage m.b.t. eventuele (wederzijdse) verbetervoorstellen.
42. Minimaal één keer per jaar vindt op verzoek van de verantwoordelijk contactpersoon van de opdrachtgever een overleg plaats waarin de contractuele zaken en de geleverde managementinformatie wordt besproken.
43. De verslaglegging van elk (contract) evaluatiegesprek wordt verzorgd door de opdrachtnemer en wordt binnen één week ter beschikking gesteld aan de opdrachtgever.

Eisen ten aanzien van de commercie

44. Alle aangeboden prijzen, tarieven en kosten zijn vermeld in Euro's, zoveel mogelijk gespecificeerd, exclusief BTW.
45. Alle genoemde prijzen zijn integrale prijzen. Dat wil zeggen inclusief schouwing op locatie(s), reiskosten, het gebruik, afleveren en afvoeren van materiaal (incl. dozen, verhuisstickers en overige materialen), het opstellen van offertes, het opleveren van managementinformatie, aan- en afrijdkosten en overige kosten.
46. Inwerkkosten voor vervangend personeel, bij uitval, zijn voor risico en rekening van de Opdrachtnemer.
47. De Opdrachtnemer stuurt per gedefinieerde (deel-)opdracht een factuur. In deze factuur dienen de volgende onderdelen minimaal inzichtelijk te zijn:
 - Door Opdrachtgever aangeleverde opdrachtnummer, referentiecode en – omschrijving;
 - Volledige en juiste specificatie van de geleverde diensten, gebouw en etage;
 - Door de Opdrachtgever afgetekende document van oplevering;
 - Btw-bedrag.

Eisen t.a.v. duurzaamheid

48. De opdrachtnemer stelt zich op de hoogte van de laatste ontwikkelingen op het gebied van milieuvriendelijke materialen en kan aantonen dat milieuoverwegingen een zwaarwegende rol spelen in de uiteindelijk gemaakte afwegingen voor het in gebruik te nemen materiaal.
49. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het scheiden en afvoeren van afval en is verantwoordelijk voor het gescheiden inzamelen van de verpakkingsmaterialen en reststoffen.
50. Opdrachtnemer dient op verzoek van Opdrachtgever tevens zorg te dragen voor de afvoer van overbodige inventariselementen overeenkomstig geldende milieunormen.
51. De opdrachtnemer voorkomt onnodig energieverbruik (verlichting, verbruik door apparaten/ICT) tijdens de werkzaamheden.
52. De bij de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen, zowel LDV (light duty vehicle, <3.500 kg) als HDV (heavy duty vehicle, >3.500 kg), voldoen ten minste aan emissieklasse 6. En beschikken over een roetfilter.
53. Indien de opdrachtnemer gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de opdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen ook tenminste aan emissieklasse 6.
54. Voertuigen die binnen de zero-emissiezone (ZE-zone) worden ingezet dienen te voldoen aan de toegangsregels voor de ZE-zone. Voor de preciese toegangsregels zie Op Weg naar ZES (<https://www.opwegnaarzes.nl/toegangsregels>), voor aanvullende informatie zie de site van de gemeente (<https://gemeente.leiden.nl/projecten/steden-bevoorraden-zonder-co2-uitstoot/>) en het RDW (<https://www.rdw.nl/ontheffing-zero-emissie>) voor meer informatie over ontheffing.
55. Alle chauffeurs, die ten behoeve van de uitvoering van de opdracht zullen worden ingezet, hebben een training gevolgd van "Het Nieuwe rijden" of een daarmee ten minste gelijkwaardige training (chauffeur heeft bijvoorbeeld na 1 januari 2008 rijbewijs behaald).
56. Inschrijver dient een verantwoord personeelsbeleid te voeren, een beleid dat gebaseerd is op veiligheid, gezondheid, training en opleiding van haar personeel, diversiteit en gelijke kansen.