

Bijlage 8: Programma van eisen (PvE)

1. Algemeen

Het Woningbedrijf is een organisatie in ontwikkeling. Het Woningbedrijf wil de invulling van partnerschap met betrekking tot het woningonderhoud organiseren via een groeimodel waarbij de uitbesteding in eerste instantie georganiseerd is op basis van de (huidige) werkwijze zoals hieronder in de technische eisen is geformuleerd.

Het contractjaar 1 (z.g. implementatiejaar) willen we gebruiken om toe te werken naar een steeds verdergaande vorm van ketensamenwerking.

Aan het einde van contractjaar 2 is de gewenste wijze van ketensamenwerking conform de uitgangspunten gerealiseerd en zijn er verlengingsopties van 2 x 1 jaar (2+1+1) – waardoor de looptijd van de ketensamenwerkingsopdracht bij wederzijdse tevredenheid 4 jaar bedraagt.

In deze bijlage zijn de eisen opgenomen die vanaf de start van de opdracht goed ingevuld moeten worden. De ambities die aangeven welke ontwikkelrichting het Woningbedrijf voor zichzelf ziet zijn opgenomen in bijlage 1. Voor deze ontwikkeling heeft het Woningbedrijf nadrukkelijk een gezamenlijk traject met de inschrijver voor ogen.

Van inschrijver wordt verwacht dat hij de eisen accepteert door deze bijlage te ondertekenen en bij te voegen bij de inschrijving.

Alle in het PvE genoemde bedragen zijn exclusief BTW.

2. Technische eisen

Algemeen

Nr	Eisen aan de opdracht
1.	24 uren servicedienst - Opdrachtnemer voorziet als 1e lijn in storingsdienst bij correctieve meldingen. - Opdrachtgever kan gebruik maken van de bestaande 24-uurs servicedienst van opdrachtnemer; - De opdrachtnemer is permanent gedurende 24 uur per dag, 365 dagen per jaar bereikbaar en beschikbaar. - Voor categorie 1 meldingen waar het voor de huurders niet mogelijk is om in de woning te kunnen verblijven. Bijvoorbeeld bij gas-, waterlek, volledige stroomuitval in de woning, buitensluiten, ruitschade en gelijksoortige meldingen. Deze service geldt ook voor het weekeinde - De categorie 2 meldingen zijn meldingen welke respectievelijk binnen 72 uur buiten de weekeinde om naar tevredenheid opgelost zijn.
2.	Opdrachtnemer is in staat voor reparatieonderhoud binnen 90 - 120 minuten op een werklocatie aanwezig te zijn, na een urgente melding van een onvoorzien gebrek.
3.	Opdrachtnemer draagt zorg voor “continu verbeteren”: - In 3-maandelijks evaluaties en verbetergesprekken gericht op betere kwaliteit, lagere kosten en hogere klanttevredenheid; - En voorts gericht op een pakket van maatregelen om invulling te geven aan “continu verbeteren”.
4.	Opdrachtnemer voert alle onder deze overeenkomst vallende werkzaamheden en voortvloeiende verplichtingen, overeenkomstig het daarover bepaalde in de geldende voorschriften, richtlijnen en normen, uit. De opdrachtnemer zal voor de uitvoering van het onderhoud bekwaam en betrouwbaar personeel inzetten, dat beschikt over de nodige vakkennis en voor de werkzaamheden benodigde diploma's of certificaten.
5.	Alle nieuw toe te passen installaties en systemen moeten voorzien zijn van een CE-markering (CE: Conformité Européene). Bouwstoffen voldoen aan uitgegeven keuringseisen (KOMO, KIWA).
6.	Opdrachtnemer dient gebruik te maken van het softwarepakket NCCW en middels het maken van een DICO koppeling te kunnen communiceren met dit systeem van Opdrachtgever.
7.	De conditiebepaling van het interieur staven we op schoon, heel en veilig. De opdrachtgever levert aan opdrachtnemer hiervoor het handboek onderhoudskwaliteit aan.

8.	Daar waar beschadiging, verontreiniging, vernieling of het verloren gaan van bouwstoffen van het werk of van de daarmee in verband staande eigendommen en werken van het Woningbedrijf en van derden is te verwachten, treft de opdrachtnemer afdoende beschermingsmaatregelen.
9.	De ruimten en andere delen van de gebouwen waar werkzaamheden hebben plaatsgevonden dienen dagelijks na de werkzaamheden opgeruimd te worden. Bij oplevering dient de ruimte netjes, veilig en veegschoon opgeleverd te worden.
10	De opdrachtnemer is bereid om samen te werken met de overige contractpartners van het Woningbedrijf. Opdrachtgever is verantwoordelijk voor de coördinatie per opdracht waarbij samenwerking wordt vereist. Dit maakt onderdeel uit van de standaard dienstverlening van opdrachtnemer en derhalve geen aanvullende kosten voor in rekening worden gebracht.
11	Er wordt van de opdrachtnemer verwacht dat hij nieuwe, innovatieve en duurzame producten onder de aandacht brengt bij de opdrachtgever. De opdrachtgever krijgt hierin de keuze om de voorgestelde componenten duurzaam te laten vervangen. Het wordt van de opdrachtnemer verwacht dat innovatie van vastgoed in het DNA van de organisatie zit en zichzelf daarin verder ontwikkeld. Met als doel een verbetering van het wooncomfort en de wijze waarop de uitvoering tot stand komt. De opdrachtnemer wordt uitgedaagd om haar strategie en haar doelstellingen te presenteren in het plan van aanpak.
12	Er wordt van opdrachtnemer verwacht dat het vervoer van/naar de locaties van het Woningbedrijf op een zo duurzame manier wordt toegepast, zodat het milieu zo min mogelijk wordt belast – minimaal euroklasse 6. De footprint van de logistieke processen dienen zo laag mogelijk te zijn.
13	De kosten voor het afvoeren en verwerken van bij werkzaamheden vrijkomende materialen zijn in de Vestwal recepten inbegrepen.
14	Opdrachtnemer gebruikt bij vervanging van bouwkundige elementen identieke of tenminste aantoonbaar gelijkwaardige onderdelen of componenten.
15	Te allen tijde dient de opdrachtnemer zich te houden aan de geldende Arbowedgeving.
16	De opdrachtnemer benoemt een contactpersoon, die belast is met de dagelijkse uitvoering van het contract. De contactpersoon heeft overleg ten aanzien van de dagelijkse werkzaamheden met de contactpersoon en of coördinator van het Woningbedrijf.
17	Na ondertekenen overeenkomst zal het Woningbedrijf een overzicht geven aan de opdrachtnemer met de namen vermeld van de personen, die bevoegd zijn om het Woningbedrijf in rechte te vertegenwoordigen in situaties waarbij sprake is van toestemming, handtekeningen, etc. Tevens geeft het overzicht aan op welke wijze deze personen voor het personeel van de opdrachtnemer bereikbaar zijn.
18	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het gedrag van alle personen, die in zijn opdracht werkzaamheden verrichten. In het bijzijn van de huurders wordt een positieve en op service gerichte werkhouding aangenomen. Een negatieve werkhouding van een personeelslid jegens de huurders heeft invloed op de beoordeling van de opdrachtnemer. De gedragscode die als bijlage bij de inschrijfleidraad is gevoegd.
19	Opdrachtgever geeft akkoord voor het eventueel herstellen/vervangen van keukens, badkamers en toilet. Werkzaamheden aan keukens, badkamers en toilet worden vooraf en volgens standaard inrichtingsbepalingen met opdrachtgever afgestemd en opgedragen. De prijsvorming vindt plaats op basis van Vestwal recepten.
20	Indien er direct gevaar bestaat voor (gevaarlijke situaties aan) personen, gebouw en/of installaties, moet de opdrachtnemer direct handelen door het treffen van (nood)maatregelen, door (telefonisch) contact te zoeken met het Woningbedrijf en de werkzaamheden uit te voeren zoals dan besproken, een en ander zonder schriftelijke opdracht. Zo spoedig mogelijk daarna zal er alsnog een schriftelijke opdracht worden uitgeschreven met hierin de eventueel gemaakte afspraken opgenomen. Daarna dient te worden gehandeld overeenkomstig de werkbou.
21	In geval van calamiteiten, zoals brand, inbraak etc., is de opdrachtnemer verplicht assistentie te verlenen indien zij daartoe wordt gevraagd. De assistentie kan o.a. bestaan uit het treffen van nood- en herstelmaatregelen.

22	Na het ondertekenen van de overeenkomst start de implementatiefase. In deze fase werken de opdrachtnemer en opdrachtgever onder andere samen om te komen tot een handboek werkafspraken. Opdrachtnemer is de beheerder van dit document. In dit handboek werkafspraken dienen minimaal de volgende processen te zijn beschreven: - Organogram organisaties (met betrokken/relevante functies/medewerkers); - Overlegstructuur; - Escalatiemodel; - Rapportagestructuur; - Proces reparatieverzoek; - Proces mutatieonderhoud; - Proces vraaggestuurd onderhoud; - Facturatieproces.
23	Contractueel overleg: - Tijdens de implementatie van het contract wordt de eerste 6 maanden van de contractperiode maandelijks overleg gevoerd tussen opdrachtnemer en opdrachtgever, waarbij de volgende onderwerpen worden besproken: (opstellen) rapportage, inrichting verbeteroverleg, aanpak ambities, opstellen evaluatie en beoordeling samenwerking; - Na de eerste 6 maanden verandert het overleg naar een verbeteroverleg en aanpak van ambities. Het overleg vindt dan eens per 2 maanden plaats. De opdrachtnemer dient uiterlijk 5 werkdagen na het verstrijken van de 2^e maand een agenda in ter voorbereiding van dit overleg. Een rapportage met geleverde prestaties, operationele activiteiten, knelpunten, verbeterpunten en gezamenlijke ambities wordt meegestuurd met de agenda; - Opdrachtnemer bereidt deze overleggen voor en stuurt vooraf een agenda en de benodigde inhoudelijke informatie; - Eens per half jaar beoordelen en evalueren we de samenwerking aan de hand van de tijdens de implementatie opgestelde werkwijze in één overleg; - Opdrachtgever bereidt dit overleg voor en stuurt vooraf een agenda en de benodigde inhoudelijke informatie.

Reparatieverzoeken

Nr	Eisen aan de opdracht
24	De opdrachtnemer is verplicht om alle storingen binnen de scope van de uitvraag te verhelpen. Buiten de scope vallen: - Gebruikersonderhoud dat de huurders van de woningen zelf dienen uitvoeren; - Regulier onderhoud aan cv, wtw en mw-installaties; - Glasschadeherstel; - Werkzaamheden aan keukens (inbouw) apparatuur (wel binnen de garantietermijn); - Onderhoud aan tuinen; - Onderhoud liften; - Onderhoud van hydroforen; - Onderhoud van elektrische deuren; - Onderhoud van zonwering; - Planmatig onderhoud.
25	Werkwijze reparatieverzoek: - De huurder meldt het reparatieverzoek via een klantportaal (online of telefonisch) direct aan de opdrachtnemer of (bij hoge uitzondering) telefonisch aan de opdrachtgever waarna het telefooncontact wordt doorgezet aan de opdrachtnemer; - Opdrachtnemer neemt binnen 48 uur contact op met de huurder voor het maken van een afspraak en legt de voortgang vast in het klantportaal; - De opdrachtgever en opdrachtnemer hebben beide toegang tot het klantportaal; - Een reparatieverzoek wordt binnen 5 werkdagen na het maken van de afspraak technisch verholpen. Indien die termijn niet haalbaar is, dan neemt opdrachtnemer contact op met opdrachtgever; - Na uitvoering van de werkzaamheden meldt de opdrachtnemer binnen 1 werkweek de werkzaamheden gereed via het klantportaal; - De termijn gaat in na het melden van de reparatie door de huurder.

26	Werkwijze reparatieverzoeken spoed: - Spoedverzoeken betreffen bijvoorbeeld gaslekkages, grote waterlekkages waterleiding, direct indringen van regenwater a.g.v. dak lekkages, gevaarlijke situaties, instortingsgevaar etc.; - Aanvullend op bovenstaande werkwijze gelden bij spoedverzoeken de volgende afspraken: - o Opdrachtnemer neemt binnen 1 uur contact op met de huurder voor het maken van een afspraak; - o Een spoedverzoek wordt binnen 4 uur technisch verholpen of er wordt een noodreparatie uitgevoerd. Indien die termijn niet haalbaar is, dan neemt opdrachtnemer contact op met opdrachtgever.
27	Het verhelpen van storingen tot een bedrag van € 2.000,- (ex BTW) kan direct worden uitgevoerd, waarbij controle op de factuur achteraf per maand plaats vindt aan de hand van het prijzenboek. Indien de kosten voor het verhelpen van een storing boven dit bedrag komt, is vooraf een offerte en schriftelijk akkoord van opdrachtgever benodigd. Dit kan ook via e-mail.

Mutatieonderhoud

Nr	Eisen aan de opdracht
28	Er zijn vier soorten mutatiewoningen: - A woningen Woning wordt nagelopen op "schoon, heel en veilig". Aansluitende verhuur of maximale duur werkzaamheden: 1 werkdag met een maximaal kostenbedrag van € 0 – 1.000,- - B woningen Woning wordt nagelopen op "schoon, heel en veilig". Maximale werkduur werkzaamheden: 5 werkdagen met een maximaal kostenbedrag van € 1.000,- - 5.000,- - C woningen Woning wordt nagelopen op "schoon, heel en veilig" en indien noodzakelijk vervanging van keuken, badkamer of toilet. Deze werkzaamheden vinden altijd in overleg met het Woningbedrijf plaats, incl. fotorapportage, offerte en werkplanning met openbegroting. Maximale duur werkzaamheden: 12 werkdagen met een maximaal kostenbedrag van € 5.000,- - 25.000,- - D woningen Woning wordt nagelopen op "schoon, heel en veilig" en indien noodzakelijk vervanging van keuken, badkamer of toilet en eventuele extra werkzaamheden. Deze werkzaamheden vinden altijd in overleg met het Woningbedrijf plaats, incl. fotorapportage, offerte en werkplanning met openbegroting. Maximale duur werkzaamheden: conform vooraf overeengekomen planning. Kosten boven de € 25.000,-
29	Dienstverlening contact met huurders bij mutatie: Opdrachtnemer ontvangt ca 3 weken voor het vertrek van de huurder vanuit opdrachtgever een opdracht via NCCW/Cordys met daarin de data van de eindcontrole, eventueel aanwezige ZAV's of bijzondere situaties. Opdrachtnemer beheert het volledige proces van voor- en eindopname, inclusief overnames en het verstrekken van instructies. Hierbij worden de werkzaamheden en bijbehorende kosten voor rekening huurder helder met hen besproken en gespecificeerd. Dit proces omvat zowel technische als verhuuractiviteiten, waaronder contact met de oude en nieuwe huurder exclusief het toewijzen van woningen. Daarnaast zorgt Opdrachtnemer voor de sleuteloverdracht en het ondertekenen van de huurovereenkomst door de nieuwe huurder. De instructies en procedures voor onderhoudswerkzaamheden en kosten zijn ook van toepassing op de aannemer, wat zorgt voor consistente uitvoer. Deze diensten zijn opgenomen in het recept 'Opname, inspectie en oplevering' van het Vestwal prijzenboek voor een efficiënte afhandeling.

	Werkwijze mutatie-onderhoud: - Tijdens de 1^e controle wordt de woning samen met de vertrekkende huurder door opdrachtnemer gecontroleerd. Besproken wordt welke zaken volgens de basiskwaliteit van het Woningbedrijf moeten worden opgeknapt inclusief de werkzaamheden die de huurder zelf moet uitvoeren; - Speciale aandacht is nodig voor de zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV's). Het Woningbedrijf geeft voor de 1^e controle aan of er ZAV's met toestemming zijn aangebracht en of hiervoor een speciale overeenkomst is afgesloten. Opdrachtnemer inventariseert de woning en toebehoren en overlegt met Woningbedrijf over wat er gedaan wordt met ZAV's waarvan het vermoeden bestaat dat die zonder toestemming zijn aangebracht; - Na opname wordt het soort mutatie A, B, C of D met planning doorgegeven; - Tijdens de 2^e of eindcontrole wordt de woning samen met de vertrekkende huurder door de aannemer gecontroleerd. De afgesproken werkzaamheden worden nagelopen. Indien de huurder werkzaamheden niet heeft uitgevoerd (die tot haar taak behoren) dan maakt de opdrachtnemer de huurder bekend met de kosten die aan de huurder gefactureerd gaan worden; - Bij de eindcontrole worden de sleutels ingeleverd en de cilinders uitgewisseld. Ook worden de meterstanden opgenomen. De aannemer verzorgt de eindoplevering; - De aannemer zorgt tijdens de afspraak van de sleuteloverdracht ervoor dat de huurovereenkomst in tweevoud wordt getekend door de nieuwe huurder, waarna één exemplaar na ondertekening door de aannemer bij het Woningbedrijf wordt afgegeven; - De sleutels worden niet eerder aan de nieuwe huurder overhandigd dan dat de eerste verhuurnota is betaald. Bij niet betaling wordt de aannemer hiervan op de hoogte gebracht en wordt een nieuwe afspraak door het Woningbedrijf ingepland.
30	Bij alle woningen (dus ook A en B mutaties): Op basis van de vooropname legt opdrachtnemer een advies voor de aanpak van de woning aan opdrachtgever voor. Bij akkoord op het advies begint opdrachtnemer met de voorbereidingen (zoals inplannen gespecialiseerde aannemers).
31	Opdrachtnemer geeft inzicht in en stuurt op de "meetbare resultaten" De maximale doorlooptijd van een mutatie bedraagt: - A mutatie = 1 dag; - B mutatie = maximaal 5 werkdagen; - C mutatie = maximaal 12 werkdagen; - D mutatie = maximaal benodigde tijd conform overeengekomen werkplanning. De termijn gaat in de dag volgend op het vertrek van de huurder.
32	Opdrachtnemer draagt zorg voor ontzorging van het Woningbedrijf: - Verzorgt het totale proces van woningopname tot oplevering van de woning aan de nieuwe huurder; - Verzorgt en documenteert het gehele mutatieproces digitaal – (zoals opname- en eventueel overnamerapport inclusief de huurovereenkomst); - Rapportage woningopname en aanpak van type C- en D-woningen wordt ter accordering voorgelegd aan het Woningbedrijf; - Draagt zorg voor het beschikbaar hebben en documenteren van gegevens voor de woningcartotheek en de bewaking van garantie onderdelen.
33	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het zorgdragen van een veilige werkomgeving voor haar werknemers en onderaannemers en draagt daarmee ook de verantwoordelijkheid voor het werken in een asbestveilige woning. In geval van vermoeden of constatering van asbesttoepassingen in het werkgebied dient tijdens de vooropname een asbestinventarisatie aangevraagd te worden door opdrachtnemer. Dit gebeurt nog voor de eindcontrole. Indien asbestsanering benodigd is, wordt de woning direct aansluitend aan de eindcontrole gesaneerd. Asbestrapportage en vrijwaringsbewijs verstrekt opdrachtnemer aan opdrachtgever.

Vraaggestuurd onderhoud

Nr	Eisen aan de opdracht
34	Aanleiding voor de werkzaamheden is technisch (bijv. vervangen badkamer vanwege lekkage problematiek), of op verzoek van huurder. De werkzaamheden worden in bewoonde staat uitgevoerd.

35	Werkwijze vraaggestuurd onderhoud: - Opdracht tot inspectie wordt verstrekt door de opdrachtgever; - Opdrachtnemer verzorgt de inspectie en rapporteert bevindingen, stelt een advies en offerte met werkplanning ter beschikking aan opdrachtgever; - Indien akkoord wordt afspraak met huurder gemaakt en worden werkzaamheden uitgevoerd; - Opdrachtnemer draagt zorg voor het bewonerskeuzetraject; - Maximale duur werkzaamheden: 10 werkdagen.
36	Opdrachtnemer draagt zorg voor ontzorging van het Woningbedrijf: - Verzorgt het totale proces van woningopname tot oplevering van de woning tot afhandeling; - Verzorgt en documenteert het gehele proces digitaal – (zoals opname- en opleveringsrapport; - Rapportage woningopname en aanpak wordt ter accordering voorgelegd aan het Woningbedrijf wanneer het werkzaamheden betreft voor badkamer, keuken en toilet (verder BKT).

Klanttevredenheid

Nr	Eisen aan de opdracht
37	Opdrachtnemer geeft inzicht in en stuurt op de “meetbare resultaten” - Percentage “one time fix” en “first time right” zijn tenminste 80% - en opdrachtnemer geeft aan welke activiteiten worden ingezet om verdere optimalisatie te realiseren; - Responsetijd (regulier en spoed) – zie 1 Technische eisen; - 24- uren dienst beschikbaar – persoonlijk contact; - Representativiteit - de gedragscode die als bijlage bij de inschrijfleidraad is gevoegd.
38	Behalen van de klanttevredenheid, vanaf 1 juni 2025, wordt inzichtelijk gemaakt in opdracht van het Woningbedrijf en gemeten door een onafhankelijke partij: - Klanttevredenheid (nieuwe verhuur en vertrek) – klantwaardering 8; - Klanttevredenheid (reparatie) – klantwaardering 8

Kostenbewustzijn

Nr	Eisen aan de opdracht
39	Opdrachtnemer draagt zorg voor verlaging van de kosten en verhoging van kwaliteit- en klanttevredenheidswaardering – TCO gedachte – en stuurt mede op: - Gemiddelde reparatiekosten per VHE per jaar; - Gemiddelde mutatiekosten per VHE; - Kwaliteitscontrole (technisch).

Organisatie en informatie

Nr	Eisen aan de opdracht
40	Opdrachtnemer draagt zorg voor ontzorging van het Woningbedrijf - Verzorgt het totale proces van (klacht)melding tot afhandeling; - Verzorgt het totale mutatieproces incl. ondertekening van het huurcontract.
41	Ten aanzien van advisering, opdrachtnemer: - Geeft invulling aan de adviesrol als partner/ specialist/ aannemer; - Maakt doorlopend gebruik van de ontwikkelingen van de markt.
42	Opdrachtnemer heeft oog voor wat speelt achter de voordeur - Rapporteert sociale problemen voor zover wetgeving dit toelaat; - Maakt de koppeling “goed huurderschap”.
43	Verder opschuiven naar ketensamenwerking gedurende de contractperiode betekent: Managen van het onderhoudscontract, dat betekent periodiek en actief overleg tussen opdrachtgever en opdrachtnemer: - Controleren van uitgevoerde werkzaamheden en bespreken van resultaten; - Evalueren van afspraken en over en weer aanspreken op nakoming; - Bespreken en implementeren van verbeteringen; - Bespreken van klanttevredenheidscijfers; - Bespreken houding en gedrag van opdrachtnemer bij de klant;

	- Verschuiving van inhoudelijk technische rol naar een regisserende rol; - Verschuiving van taakgericht naar procesgericht werken.
--	---