

BIJLAGE 5 – PROGRAMMA VAN EISEN (PVE)

VERSIE 1.0

EUROPESE AANBESTEDING VERHUISDIENSTEN

Door het indienen van een Inschrijving gaat u onvoorwaardelijk akkoord met alle eisen die zijn opgenomen in dit Programma van Eisen (PvE).

Algemene Eisen	
Eis 1	Dit PvE heeft betrekking op verhuisdiensten. Inschrijver garandeert dat het in ieder geval verhuisdiensten kan leveren, die voldoen aan de minimale eisen, zoals beschreven in dit PvE.
Eis 2	Inschrijver garandeert verhuisdiensten landelijk te kunnen leveren aan UWV.
Eis 3	UWV werkt met een Contract – en leveranciersmanagement Systeem. Hierin worden onder meer de correspondentie, de taken, de gerealiseerde prestaties en de (verbeter)acties op transparante wijze vastgelegd. De Inschrijver is verplicht gebruik hiervan te maken.
Eis 4	De UWV gedragscode (MVO & Integriteit) in 'Bijlage 6 - UWV gedragscode (MVO Integriteit) voor leveranciers' dient u na te leven. Het naleven van deze gedragscode maakt deel uit van periodieke evaluatie. UWV heeft het recht om te controleren of u de UWV gedragscode naleeft.

Juridische en Commerciële Eisen	
Eis 5	U factureert conform de eisen opgenomen in 'Bijlage 10 – Concept Dossier Financiële Afspraken (DFA)', inclusief Bijlagen 10a en 10b.
Eis 6	Inschrijver dient te voldoen aan alle geldende en actuele normen op het gebied van arbo en milieu voor zover van toepassing voor de uitvoering van deze Opdracht. Op verzoek van UWV kan Inschrijver hiervoor bewijslast leveren.
Eis 7	Inschrijver administreert alle afgenomen verklaringen van zijn personeel en eventuele derden, waarnaar wordt verwezen in de Wet Arbeid Vreemdelingen, artikel 18. Inschrijver zorgt er voor dat UWV op elk gewenst moment deze verklaringen kan inzien. Tevens geeft Inschrijver op verzoek van UWV, inzage in de administratie van deze verklaringen.
Eis 8	Inschrijver dient ten aanzien van de levering van verhuisdiensten waar nodig over alle vereiste ontheffingen en vergunningen te beschikken. Op verzoek van UWV kan Inschrijver hiervoor bewijslast leveren. UWV zal bij de aanvraag door Inschrijver van de benodigde ontheffingen en vergunningen waar nodig zijn medewerking verlenen.
Eis 9	Vergoeding voor werkzaamheden die niet bij de oorspronkelijk verhuishopdracht zijn inbegrepen (meerwerk), kan enkel gefactureerd worden indien dit meerwerk door UWV schriftelijk is geaccordeerd.
Eis 10	UWV kan de verhuisdatum tot vijf (5) werkdagen voorafgaand aan een verhuishopdracht kosteloos wijzigen.
Eis 11	Inschrijver conformeert zich aan de Code Verantwoordelijk Marktgedrag.

Bestelprocedure & offertes	
Eis 12	Inschrijver reageert zo spoedig mogelijk op een verhuisaanvraag van UWV en brengt uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na ontvangst van een volledige verhuisaanvraag per e-mail een offerte uit.
Eis 13	Inschrijver vermeldt op basis van een intake (telefonisch, e-mail of op locatie) altijd minimaal de volgende criteria in de offerte: ▪ te verwachten in te zetten personeel, o.v.v. functie en uren; ▪ te verwachten in te zetten middelen en totale uren;

	Alle tarieven corresponderen met de in deze aanbesteding in het tarievenblad afgegeven prijzen. In overleg met de aanvrager van de verhuisopdracht van UWV worden ook het tijdstip en de duur van de (eventuele) nazorg in de offerte meegenomen. UWV bepaalt wanneer de verhuisopdracht, inclusief nazorg, gereed is.
Eis 14	Nadat de offerte door een daartoe gemandateerde medewerker van UWV is goedgekeurd en aan Inschrijver een verhuisopdracht is gegeven, wordt op basis van de inhoud van de offerte door Inschrijver een plan van aanpak opgesteld.
Eis 15	De doorlooptijden na het verstrekken van een verhuisopdracht door UWV op werkdagen voor 17:00 uur zijn als volgt: - Reguliere verhuizingen: - Binnen 2 werkdagen is duidelijk wanneer de verhuisopdracht wordt ingepland. - De verhuisopdracht is binnen 10 werkdagen na opdrachtverstrekking uitgevoerd. - Projectverhuizingen: Doorlooptijd van de verhuizing per verhuisopdracht nader overeen te komen.

Inhoudelijke eisen	
Eis 16	Inschrijver beschikt over de capaciteit om haar dienstverlening landelijk uit te voeren en zorgt ervoor dat de verhuisafstanden voor UWV zo efficiënt mogelijk zijn en daarbinnen zo duurzaam mogelijk zijn.
Eis 17	Voor de uitvoering van de verhuisopdracht werkt Inschrijver met de gegevens die UWV aanlevert, zoals bijv. plattegronden en verhuisinstructies.
Eis 18	Bij Inschrijver dienen er 2 landelijke aanspreekpunten aangesteld te worden, 1 aanspreekpunt op strategisch/tactisch niveau en 1 aanspreekpunt op operationeel niveau. In de communicatiematrix in de SLA zijn aard en frequentie van de communicatie nader uitgewerkt.
Eis 19	Inschrijver stelt voor aanvang en voor de gehele looptijd van iedere verhuisopdracht bij UWV, een contactpersoon (werkzaam bij Inschrijver) als centraal aanspreekpunt aan. Bij Reguliere verhuizingen (niet zijnde Projectverhuizingen) is dit een medewerker, bijvoorbeeld (meewerkend) voorman en bij projectverhuizingen en het leeghuizen van panden dient dit een projectleider te zijn. Het centraal aanspreekpunt: - Onderhoudt contacten met UWV en klanten/medewerkers van UWV op de werkvloer, en; - Neemt zo nodig, op verzoek van de contactpersoon van UWV, deel aan werkbesprekingen, en; - Beschikt over alle benodigde vakkennis om UWV doeltreffend en proactief te adviseren.
Eis 20	Inschrijver is op werkdagen en tijdens werkuren (van 07:00 tot 18:00 uur) via e-mail en (mobiele) telefoon bereikbaar.
Eis 21	Tijdens het uitvoeren van de verhuisopdracht bij UWV is in ieder geval het door Inschrijver toegewezen aanspreekpunt telefonisch (mobiel) bereikbaar.
Eis 22	Inschrijver meldt 2 werkdagen voor aanvang van het uitvoeren van de verhuisopdracht via e-mail aan contactpersoon van UWV de naam/namen van de medewerker(s) die voor een project wordt of worden ingezet.
Eis 23	Inschrijver conformeert zich gedurende de uitvoering van een verhuisopdracht aan opdrachten en aanwijzingen van de projectleider Huisvesting, Facilitair manager (FM), Facilitair Service medewerker (FSM) van UWV of aan een door UWV gemandateerde directie-voerende.
Eis 24	Inschrijver stelt een werkbond op met daarop minimaal de uitgevoerde werkzaamheden, begintijd, eindtijd, meerwerk en geleverde materialen per verhuisopdracht. De

	werkbonnen worden digitaal door de contactpersoon van UWV getekend. De contactpersoon van UWV ontvangt een kopie van de ondertekende werkbon per e-mail.
Eis 25	Op verzoek van UWV (afhankelijk van de grootte van het project) volgt na de uitvoering een oplevering. Bij deze oplevering zijn aanwezig: de contactpersoon van UWV, een projectleider en/of een bevoegd voorman/aanspreekpunt van Inschrijver. Eventuele herstelacties en schades worden in een proces-verbaal opgenomen. Na uitvoering van (eventuele) herstelwerkzaamheden vindt opnieuw de oplevering plaats.
Eis 26	De dienstverlening door Inschrijver vindt in het algemeen plaats tijdens de reguliere openingstijden van UWV (werkdagen van 07.00 – 18:00 uur), maar steeds in overleg met de bevoegde contactpersoon van UWV. Op verzoek van UWV verricht Inschrijver werkzaamheden t.b.v. een verhuisopdracht buiten kantoor tijden en/of buiten werkdagen.
Eis 27	UWV is (buiten het laden en lossen) niet verplicht om voor transportmiddelen van Inschrijver parkeerplaatsen beschikbaar te stellen.
Eis 28	UWV bepaalt bij de uitvoering van de diensten of de te vervoeren Roerende zaken van tevoren wel of niet gedemonteerd moeten worden. Inschrijver stemt dit af met de betrokken contactpersoon van UWV.
Eis 29	Toegang tot UWV-locaties wordt alleen verleend na aanmelding vooraf bij UWV en op vertoon van een geldig identiteitsbewijs.
Eis 30	Om uitvoering te geven aan een verhuisopdracht op basis van ontvangen opdrachten bij een verhuizing levert Inschrijver voor professionele ondersteuning van de facilitaire organisatie op verzoek van UWV handymandiensten. Onder handymandiensten verstaat UWV bijvoorbeeld (maar niet uitsluitend): ▪ Kleine interne verhuizingen uitvoeren; ▪ Vervangen van lamp(en); ▪ Op hoogte stellen van bureaus; ▪ Afleveren, inleveren en omwisselen van inventarisgoederen; ▪ Verplaatsen van inventarisgoederen; ▪ (her)inrichten van ruimtes; ▪ Ophangen van kleine materialen, bv. klokken en whiteboards; ▪ (De)monteren bewegwijzering en naambordjes; ▪ Bekabelingswerkzaamheden; aansluiten of afkoppelen van ICT-apparatuur. Eventuele andere gerelateerde kleine klussen kunnen in overleg worden uitgevoerd.
Eis 31	(Personeel van) Inschrijver neemt al die maatregelen die nodig zijn om onveilige situaties ten tijden van de uitvoering van de diensten te voorkomen. Onveilige situaties, ongevallen en calamiteiten meldt (personeel van) Inschrijver direct bij de beveiliging of contactpersoon van UWV.
Eis 32	Bij een ongeval/misdrijf en/of toegebrachte schade door Inschrijver, meldt (personeel van) Inschrijver deze direct bij de beveiliging of contactpersoon van UWV.
Eis 33	Inschrijver houdt zich bij werkzaamheden op een UWV-locatie aan de UWV huisregels, zie 'Bijlage 12 – Huisregels UWV'. Indien een medewerker van Inschrijver werkzaam op een UWV-locatie (een van) de huisregels overschrijdt, of zijn werkzaamheden niet correct verricht, heeft UWV het recht de desbetreffende medewerker per direct de toegang tot de UWV-locaties te ontfeggen. Inschrijver neemt in zo'n geval direct de noodzakelijke maatregelen om vertraging in de dienstverlening zo veel mogelijk te voorkomen.

Personeel	
Eis 34	Gedurende de looptijd van de Raamovereenkomst dient Inschrijver over voldoende personeel te beschikken voor het uitvoeren van de diensten.
Eis 35	Alle bij UWV ten dienst gestelde medewerkers van Inschrijver hebben een arbeidsovereenkomst conform CAO Beroepsgoederenvervoer. Op verzoek van UWV kan Inschrijver hiervoor bewijslast leveren.

Eis 36	Binnen de UWV-locatie(s) (gebouwen en terreinen) is het personeel van Inschrijver steeds correct en representatief gekleed; De kleding is aangepast aan de werkzaamheden en is voorzien van een duidelijk bedrijfslogo van Inschrijver.
Eis 37	Alle* door Inschrijver binnen UWV in te zetten personeel zijn vakbekwaam, in het bezit van het vakdiploma "erkende verhuizers" en indien zij worden ingezet bij UWV in het bezit van de VTL vakdiploma's (of gelijkwaardig): • assistent verhuizer; • project verhuizer; • voorman project verhuizer; • projectleider projectverhuizingen. * Uitgezonderd leerlingen en stagiaires: Deze mogen slechts als extra capaciteit meelopen onder begeleiding van personeel zoals bovenstaand beschreven. Op verzoek van UWV kan Inschrijver hiervoor bewijslast leveren.
Eis 38	Leidinggevend personeel van Inschrijver dat wordt ingezet bij UWV is in het bezit van een VCA-VOL certificaat (Veiligheid voor Operationeel Leidinggevenden), of gelijkwaardig. Uitvoerend personeel is in ieder geval in het bezit van een diploma voor VCA-B (Basisveiligheid), of gelijkwaardig. Op verzoek van UWV kan Inschrijver hiervoor bewijslast leveren.
Eis 39	Personeel van Inschrijver, die elektrotechnische werkzaamheden uitvoeren ten gunste van de verhuisopdracht, zijn in het bezit van een Certificaat & Aanwijzing VOP (Voldoende Onderricht Persoon) volgens de NEN 3140 norm (of gelijkwaardig). Op verzoek van UWV kan Inschrijver hiervoor bewijslast leveren.
Eis 40	Het verantwoordelijke management van Inschrijver beheerst de Nederlandse taal in woord en geschrift in voldoende mate voor zover relevant voor de uitvoering van de Opdracht en de eventuele contractuele verplichtingen.
Eis 41	De voorman of het aanspreekpunt die aanwezig is bij de uitvoering van de verhuisopdracht op desbetreffende UWV-locatie beheerst de Nederlandse taal op minimaal B2 niveau.
Eis 42	De voorman of het aanspreekpunt die aanwezig is bij de uitvoering van de verhuisopdracht op desbetreffende UWV-locatie is goed op de hoogte van de inrichting en indeling van de UWV-locatie waar de werkzaamheden plaatsvinden.

Opslag & Circulaire ketensamenwerking	
Eis 43	Inschrijver dient tijdelijke opslagruimte(n) ter beschikking te stellen t.b.v. de tijdelijke opslag van Roerende zaken van UWV.
Eis 44	Inschrijver speelt een rol in de Circulaire ketensamenwerking (hierna: ketensamenwerking) van UWV, zie <i>'Bijlage 14 – Circulaire ketensamenwerking UWV'</i> voor een omschrijving van het huidige proces (d.d. november 2024). De door Inschrijver te leveren diensten t.b.v. de Circulaire ketensamenwerking dienen te allen tijde te voldoen aan de volgende eisen: ▪ Inschrijver dient minimaal 1.100 m2 aan opslagruimte(n) beschikbaar hebben op 1 centrale locatie in Nederland. ▪ Inschrijver werkt samen met de andere bij UWV gecontracteerde leveranciers die een rol spelen in de Circulaire ketensamenwerking. ▪ Inschrijver stelt zich proactief op richting de andere betrokken leveranciers binnen de ketensamenwerking. Denk daarbij aan het tijdig melden van tekorten of overschotten van meubilair in de circulaire opslag richting UWV en andere betrokken leveranciers. ▪ Al het tijdelijk op te slaan/opgeslagen kantoormeubilair van UWV dient: 1. te worden opgeslagen op een centrale locatie in Nederland. 2. gesorteerd opgeslagen te zijn op een wijze dat inzichtelijk is welk kantoormeubilair beschikbaar is voor uitlevering maar ook welk kantoormeubilair gerevitaliseerd dient te worden.

	▪ Een webportaal: - Web-based toegang tot een digitaal registratiesysteem van Inschrijver - UWV krijgt hiermee inzicht in minimaal wekelijks geüpdatete opslagactiviteiten en opgeslagen kantoormeubilair van UWV. ▪ Gemandateerd UWV personeel dient op werkdagen te allen tijde toegang te kunnen krijgen tot het bij Inschrijver opgeslagen kantoormeubilair van UWV.
Eis 45	Het webportaal voldoet aan de volgende eisen: ▪ Per meubelsoort productspecificaties, in ieder geval de kleur(en) en afmetingen van het artikel; ▪ Het webportaal beschikt over een zoek- en filterfunctionaliteit; ▪ Inzicht in de beschikbare aantallen voorraad (excl. reserveringen); ▪ Het moet mogelijk zijn om het webportaal te raadplegen in Microsoft Edge.
Eis 46	Alle opslagruimte(n) die Inschrijver ter beschikking stelt/inzet voor het uitvoeren van de diensten, dient/dienen te voldoen aan de volgende eisen: ▪ De opslagruimte(n) voldoet/voldoen aan de geldende wettelijke regels; ▪ De opslagruimte(n) is/zijn veilig, schoon, geconditioneerd en zodanig ingericht/afgewerkt dat er geen schade aan de opgeslagen goederen kan worden veroorzaakt.
Eis 47	Op het moment van uitlevering zijn de opgeslagen goederen door Inschrijver ontdaan van opslagstof, bestickering of andere aangebrachte uitingen.

Verhuismateriaal

Eis 48	Dossiers van UWV dienen te worden verhuisd in afsluitbare en verzegelbare kratten.
Eis 49	Inschrijver dient ervoor zorg te dragen dat na verstrekken van de verhuisopdracht en voorafgaand aan de verhuizing, zo spoedig mogelijk voldoende verhuismaterialen op de verhuislocaties(s) aanwezig zijn, in ieder geval minimaal vijf (5) werkdagen voorafgaand aan de verhuisdatum.
Eis 50	Alle verhuismaterialen worden maximaal vijf (5) werkdagen na de verhuizing door de verhuizer weer ingenomen en afgevoerd.
Eis 51	Inschrijver draagt zorg voor het inpakken van ICT-apparatuur in daartoe geschikt beschermmateriaal bij het vervoeren en weer plaatsen van (de-)centrale computerapparatuur.
Eis 52	Bij externe verplaatsingen neemt Inschrijver alle maatregelen die noodzakelijk zijn om te waarborgen dat de te vervoeren Roerende zaken niet beschadigen door weersomstandigheden.
Eis 53	Personeel van Inschrijver dient zelf het meest gangbare (hand)gereedschap mee te nemen om de verhuisopdracht te kunnen uitvoeren.

Duurzaamheids- en Milieucriteria

Eis 54	Indien er voor het uitvoeren van de diensten gebruik wordt gemaakt van goederenvervoer over de weg, dan beschikt de Inschrijver over een Eurovergunning (in Nederland ook wel NIWO vergunning genoemd), zoals is voorgeschreven in Verordening (EG) nr. 1071/2009. Op verzoek van UWV kan Inschrijver hiervoor bewijslast leveren.
Eis 55	De bij de uitvoering van de diensten 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. Indien de Inschrijver gedurende de contractperiode de voor de uitvoering van de verhuisopdracht in te zetten voertuigen vervangt of voertuigen inzet aanvullend op het reeds bestaande wagenpark, voldoen deze voertuigen ook tenminste aan emissieklasse 6.
Eis 56	Alle chauffeurs met B-rijbewijs van voor 2008 die ten behoeve van de uitvoering van de Opdracht zullen worden ingezet, hebben een training gevolgd van "Het Nieuwe Rijden" of een daarmee gelijkwaardige training die op zuinig rijgedrag gericht is. Chauffeurs die

	over een rijbewijs afgegeven na 1 januari 2008 beschikken, hebben al rijgedrag volgens "Het Nieuwe Rijden" aangeleerd en hoeven de training niet te volgen. De certificaten van "Het Nieuwe Rijden" (met daarop de datum van het behalen van het certificaat) van de gedurende de contractperiode in te zetten chauffeurs dienen beschikbaar te zijn bij Inschrijver zodat deze door UWV middels een audit kunnen worden gecontroleerd. Indien chauffeurs aantoonbaar rijden in voertuigen die zijn uitgerust met een softwaresysteem voor monitoren en verbeteren van het rijgedrag, volstaat dit ook. Op verzoek van UWV kan Inschrijver hiervoor bewijslast leveren.
Eis 57	Inschrijver spant zich in om zo veel mogelijk zero emissie voertuigen in te zetten en eventueel op te laden met hernieuwbare energiebronnen (zoals groene stroom en alternatieve brandstoffen) en haar voertuigen te moderniseren.
Eis 58	Inschrijver is aantoonbaar actief op het gebied van het monitoren en het reduceren van de CO ₂ -voetafdruk van de logistieke activiteiten. Voorbeelden van programma's en keurmerken zijn Lean & Green en de CO ₂ -prestatieladder. Dit dient Inschrijver na het eerste contractjaar aan te tonen middels een geldig certificaat.
Eis 59	Inschrijver dient te werken met circulair verpakings-, emballage-, en verhuismaterialen die voldoen aan de (lokale) vigerende milieu- en duurzaamheidseisen. Dit houdt in dat Inschrijver zorg draagt voor het hergebruiken van grondstoffen van verpakings-, emballage-, en verhuismaterialen die voortkomen uit de dienstverlening en proactief zoekt naar duurzame oplossingen.
Eis 60	Inschrijver gebruikt plasticvrije plakband en doet aan Zero Waste van de gebruikte materialen.
Eis 61	Indien UWV een verhuisopdracht geeft waarbij Roerende zaken worden afgestort, dan gaat dit via een milieustraat. - Indien hier kosten voor UWV mee gepaard gaan, moet dit door Inschrijver onderbouwd kunnen worden. - Indien Inschrijver opbrengsten haalt uit het afvoeren naar de milieustraat (zoals ijzer en metaal), dan wordt dit in mindering gebracht op de factuur.

SROI

Eis 62	Inschrijver verplicht zich om tenminste 10% van de totale omzet in te zetten voor Social Return activiteiten op basis van de "Bouwblokkenmethode". De activiteiten mogen binnen de Opdracht worden uitgevoerd, maar ook in de bedrijfsvoering van de Inschrijver of bij een onderaannemer of toeleverancier. Voorwaarde is wel dat het een nieuwe, aanvullende activiteit betreft en dat deze activiteit alleen bij UWV ten goede komt ter uitvoering van onderhavige Opdracht.
Eis 63	Inschrijver gaat akkoord en handelt conform de Handleiding social return – Bouwblokkenmethode, 'Bijlage 7 - Handleiding Social return - Bouwblokkenmethode UWV'.
Eis 64	Inschrijver registreert de bewijslast van de Social Return verplichting in een digitaal monitoringssysteem. Dit systeem wordt na gunning nader toegelicht.

Implementatieplan

Eis 65	Inschrijver stelt na definitieve gunning van de Opdracht in overleg met UWV een implementatieplan en een communicatieplan op. Hierin is in ieder geval het volgende opgenomen: - Projectleider vanuit Inschrijver; - Projectteam deelnemers Inschrijver en UWV; - Resultaten/deliverables; - Activiteiten en planning van de implementatie en communicatie; - Randvoorwaarden voor implementatie en communicatie.
--------	--

Eis 66	Inschrijver stelt binnen vier weken na definitieve gunning van de Opdracht in overleg en in samenwerking met UWV een implementatie- en communicatieplan op. Voorafgaand aan de daadwerkelijke start van de implementatie accordeert UWV het implementatieplan.
--------	--

Informatiebeveiliging

Eis 67	Inschrijver gaat akkoord met de Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst / Beveiligingsovereenkomst (BVO), 'Bijlage 9 - Concept Beveiligings- en Verwerkersovereenkomst (BVO)'
--------	---

Digitale toegankelijkheid

Eis 68	De te leveren Diensten t.b.v. het webportaal voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines (WCAG), versie 2.2, niveau AA. Bij Inschrijving kan Inschrijver dit op verzoek van UWV aantonen.
--------	---

(Management)rapportages

Eis 69	Inschrijver levert (management)rapportages op aan UWV conform de eisen opgenomen in 'Bijlage 11 - Concept Service Level Agreement (SLA)'.
--------	---

Communicatie

Eis 70	Inschrijver onthoudt zich van marketing- en acquisitieactiviteiten binnen UWV, tenzij vooraf afgesproken met en goedgekeurd door de contactpersoon van UWV.
Eis 71	Inschrijver adviseert UWV proactief over aangekondigde veranderingen in wet- en regelgeving, innovaties en andere risico's en ontwikkelingen die relevant zijn voor de verhuisdienstverlening.

Kwaliteit van de dienstverlening

Eis 72	De tevredenheid over de dienstverlening wordt getoetst middels een tevredenheidsonderzoek. De uitwerking hiervan is weergegeven in 'Bijlage 11 - Concept Service Level Agreement (SLA)'.
--------	--