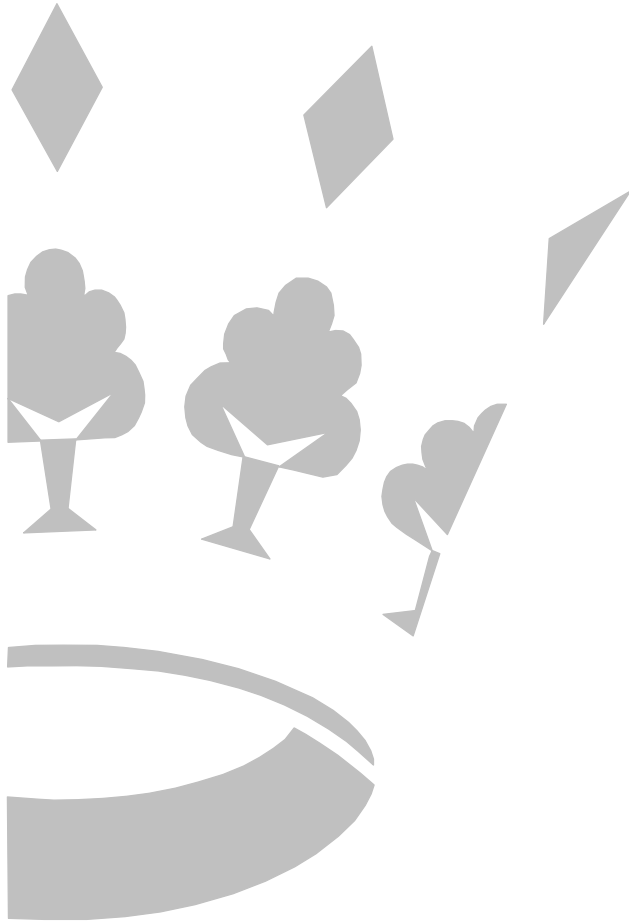


Bijlage 4 - Programma van Eisen
---------------------------------

Inspecties en vastgoedadvies NEN2767
--------------------------------------

Gemeente 's-Hertogenbosch
---------------------------



Kenmerk	:	
---------	---	--

Datum	:	20-6-2025
-------	---	-----------

*Het overnemen en vermenigvuldigen van (delen van) dit document ten behoeve van derden is slechts geoorloofd na schriftelijke toestemming van gemeente 's-Hertogenbosch.*

## Inhoudsopgave

1.	Algemeen .....	3
1.1	Opbouw programma van eisen .....	3
1.2	Aard en omvang dienstverlening .....	3
1.3	Algemeen:.....	4
1.4	Eisen aan inspecteurs .....	5
1.5	Vorbereiding inspecties .....	5
1.6	Inspectiemethodiek NEN-2767-1 (conditiemeting) .....	6
1.7	Inspectiemethodiek NEN-2767-2 (Gebrekenlijsten) bij conditiemeting .....	7
1.8	Inspectiemethodiek NEN-2767-2 Gebrekenlijsten bij overdracht van gebouw .....	8
1.9	Afronden inspecties .....	9
2.	Planon Mobile Condition Assessor (MCA) .....	9
2.1	Gebruik van MCA .....	9
2.2	Model voor Inspectie.....	10
2.3	Inspectie-eenheden .....	10
2.4	Bibliotheek Standaard Elementen .....	12
2.5	Aandachtspunten gebruik Model voor Inspectie .....	12
2.6	Bibliotheek Onderhoudsactiviteiten .....	14
2.7	Duurzaam Meerjaren Onderhoudsplan (DMJOP) .....	14
3.	Overige bepalingen .....	15
3.1	Veiligheids- en Gezondheidsplan (RI&E) .....	15
3.2	Huisvesting kwetsbare doelgroepen.....	15
3.3	Coördinatie van uitvoering .....	15
3.4	Offertes en tarieven .....	16
3.5	Toetsen op marktconformiteit .....	16
3.6	Overige voorschriften.....	16
3.7	Overlegstructuren .....	17
3.8	Managementrapportage & Kritische Prestatie Indicatoren .....	18

## **1. Algemeen**

### **1.1 Opbouw programma van eisen**

In dit programma van eisen, verder aan te duiden als PvE, wordt de verwachte dienstverlening van inschrijver (hierna te noemen: Opdrachtnemer) voor de NEN 2767 inspecties en vastgoedadvies. Onderdeel van dit PvE zijn de bijbehorende bijlagen of nota's van inlichtingen. De eisen die in dit PvE zijn vastgelegd zijn bindend en vormen een onlosmakelijk onderdeel van de Overeenkomst die tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer wordt afgesloten. In dit PvE wordt tevens omschreven hoe deze diensten door Opdrachtnemer gewaarborgd en inzichtelijk moeten worden gemaakt.

Deze eisen dienen aangehouden te worden voor het indienen van contractstukken, rapportages, het uitvoeren van werkzaamheden etc. Inschrijver hanteert voor het uitvoeren van al het onderhoud de bij inschrijving ingediende eenheidsprijzen, (uren)normen en eventueel toepasselijke opslagen.

### **1.2 Aard en omvang dienstverlening**

De door de gemeente 's-Hertogenbosch (hierna te noemen: Opdrachtgever) gevraagde dienstverlening betreft de voorkomende inspectiewerkzaamheden, waaronder conditiemetingen en onderhoudsadvies. De NEN 2767-inspecties zijn essentieel voor het begroten, plannen en bewaken van de vastgoedkwaliteit en het beheersbaar houden van de technische en functionele staat van onderhoud.

Buiten de scope:

- a. Niet-visuele inspecties
- b. Operationele en functionele testen
- c. Financiële analyses
- d. Inspecties voor gebouwonderhoud waar de gemeente niet verantwoordelijk voor is
- e. Onderwaterinspecties

De verplichtingen van Opdrachtnemer binnen de overeenkomst bestaat uit het geheel van de gevraagde inspectie en adviesdiensten, inclusief de bijbehorende werkzaamheden en leveringen nodig hiervoor. Aanvullende werken dienen vrijblijvend te worden aangeboden, mogelijk in concurrentie.

De dienstverlening dient gericht te zijn op het inspecteren en adviseren van de door de Opdrachtgever aangegeven gebouwen, daarnaast behoren tot de verplichtingen van de Opdrachtnemer;

- a. De voorbereiding en planning van de werkzaamheden, coördinatie van de uitvoering
- b. Uitvoeren van conditiemetingen
- c. Bepalen van conditiescores
- d. Inventariseren van gebouwen en gebouw gebonden onderdelen
- e. Uitvoeren van oppervlaktebepalingen conform NEN3699en
- f. Uitwerken van schematische tekeningen als inspectielegenda (plattegronden, gevels, daken, etc.)
- g. Opstellen van een duurzaam meerjarenonderhoudsplanung (DMJOP) Met integratie van de wet- en regelgeving
- h. Ondersteuning bieden voor technisch beheer en beleid
- i. Uitvoeren van inspecties voor brandveilig gebruik van gebouwen
- j. Het uitbrengen van advies betreffende levensduurkosten, wettelijke eisen en relevante ontwikkelingen
- k. Het verzamelen, analyseren en vastleggen van voor het beheer benodigde relevante informatie.

### 1.3 Algemeen:

a. Visuele inspecties

Alle inspecties dienen visueel van aard te zijn en zoveel mogelijk binnen handbereik te worden uitgevoerd. Inspecteurs dienen zich fysiek te verplaatsen naar de te inspecteren onderdelen, tenzij anders overeengekomen. Gebruik van verrekijkers is niet toegestaan.

b. Toegankelijkheid

Indien bouwdelen of installaties niet direct bereikbaar zijn, dient de inspecteur gebruik te maken van veilige en geschikte hulpmiddelen (zoals ladders) om deze onderdelen alsnog binnen handbereik te kunnen inspecteren. De veiligheid van de inspecteur en derden dient hierbij te allen tijde gewaarborgd te zijn.

c. Uitsluitingen

Installaties mogen niet zonder toestemming van de beheerder worden bediend.

d. Melding van risico's

Indien tijdens de inspectie onvolkomenheden worden geconstateerd die een acuut risico vormen voor de veiligheid van gebruikers of derden, dient de inspecteur dit direct telefonisch én per e-mail te melden bij de aangewezen contactpersoon van de opdrachtgever.

e. Opdracht en legitimatie

Inspecties vinden alleen plaats na schriftelijke opdracht.

Inspecteurs dragen een aankondigingsbrief van de opdrachtgever bij zich.

Inspecteurs beschikken over een bedrijfslegitimatie

f. Veiligheid

De inspectiewerkzaamheden dienen te allen tijde op een veilige en verantwoorde wijze te worden uitgevoerd. De opdrachtnemer is verplicht om alle noodzakelijke maatregelen te treffen ter voorkoming of beperking van schade aan personen, gebouwen, goederen en het milieu.

- Het strikt naleven van geldende wet- en regelgeving op het gebied van veiligheid en arbeidsomstandigheden;
- Het gebruik van passende persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's), waaronder in ieder geval veiligheidsschoenen;
- Het opstellen van een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E), indien van toepassing op de werkzaamheden of werkomgeving.

g. Inspectieteam

Inspecties van gebouwen met een gebouwbeheersysteem (GBS) moeten worden uitgevoerd door een team (minimaal 2 personen) waarin zowel bouwkundige als installatietechnische expertise is geborgd. Het team moet in staat zijn om de samenhang tussen deze disciplines te beoordelen, met aandacht voor veiligheid, werking en integratie van systemen.

h. Planning en oplevering

De werkzaamheden starten zo snel mogelijk na gunning. Oplevering van inspecties, MJOP's in het vastgoedbeheersysteem vindt jaarlijks uiterlijk op 30 november plaats.

## 1.4 Eisen aan inspecteurs

De inspecties worden uitgevoerd door een duo van inspecteurs met aantoonbare ervaring:

Beide inspecteurs voldoen aan de volgende eisen:

- a. Ervaring (indien van toepassing op het object)  
De inspecteur heeft minimaal 3 jaar inspectie ervaring met bouwkundige inspecties.  
De inspecteur heeft minimaal 3 jaar inspectie ervaring met bouwkundige inspecties voor monumenten.  
De tweede inspecteur heeft minimaal 3 jaar inspectie ervaring met het inspecteren van installaties.
- b. Kennis van applicatie  
Beschikken over aantoonbare kennis van Planon MCA
- c. Gecertificeerd NEN 2767  
Beschikken over aantoonbare kennis van de NEN 2767-1 (conditiemeting) en NEN 2767-2 (gebrekenlijsten).
- d. NTA8800  
De inspecteur beschikt over aantoonbare kennis van de NTA 8800. Deze kennis omvat onder andere het kunnen interpreteren van energieprestatie-indicatoren, het herkennen van relevante gebouwenkenmerken en installaties, en het toepassen van de methodiek binnen het kader van inspecties en verduurzamingsadviezen.
- e. Veiligheids certificering en PBM's  
Beide inspecteurs zijn in het bezit van een geldig VCA-VOL certificaat en beschikken over eigen persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's).
- f. Registratie  
de inspecteur is geregistreerd in een erkend onderhoudskundig register, zoals Sertum IIV, IAV, Hobeon, Erkend onderhoudskundig inspecteur of aantoonbaar gelijkwaardig.
- g. Opleiding installaties  
Inspecteurs die installaties beoordelen beschikken over een passende technische opleiding (elektrotechnisch en/of werktuigbouwkundig) en zijn in het bezit van een geldig NEN 3140 VOP-certificaat en hebben kennis van de EML en Gacs verplichtingen.
- h. Taalvaardigheid  
Inspecteurs beheersen de Nederlandse taal voldoende om effectief te communiceren met betrokken partijen en om heldere, schriftelijke rapportages op te stellen. Zij kunnen mondelinge en schriftelijke instructies begrijpen en hier adequaat op reageren.

## 1.5 Voorbereiding inspecties

Jaarlijks stellen de technisch beheerders van de Opdrachtgever, op basis van het MJOP, een planning op voor de uit te voeren (her)inspecties. De nodige inspecties jaarlijks middels een opdracht aan de opdrachtnemer in opdracht gegeven. Na ontvangst van een opdracht dient de Opdrachtnemer de volgende voorbereidingen te treffen:

- a. Intakegesprek met de technisch beheerder en vastgoedbeheerder en evt. vastgoedadviseur, waarin onder andere tekeningen (plattegronden, gevels), opname variant/ demarcaties en objectspecifieke aandachtspunten (zoals monumentale status of toekomstig gebruik) worden besproken.
- b. Planning van de werkzaamheden: Binnen 14 werkdagen na opdracht stemt de Opdrachtnemer de uitvoering af met de contactpersoon van de locatie. Voor specifieke objecten (zoals scholen of gymzalen) gelden seizoensgebonden beperkingen. Bezoeken worden ruim van tevoren aangekondigd.
- c. Vooronderzoek: Bestuderen van eventuele eerdere inspectierapporten en beschikbare tekeningen van het object.

- d. Risicoanalyse: Inventariseren van veiligheidsrisico's en opstellen van passende beheersmaatregelen.
- e. Documentatie: Opstellen van schematische plattegronden, geveltekeningen en een decompositie per object. Deze decompositie wordt afgestemd en vastgesteld in overleg met de Opdrachtgever.

## 1.6 Inspectiemethodiek NEN-2767-1 (conditiemeting)

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het vaststellen van de staat van onderhoud van de gebouwen door middel van inspecties conform de NEN 2767-norm. De inspecties omvatten de disciplines: Bouwkunde (exterieur en interieur), werktuigbouwkunde, elektrotechniek en transport.

- a. Inspectieniveau  
De inventarisatie vindt plaats op element- en detailniveau, zoals ingericht in de Planon-software
- b. Hoeveelheidsbepaling  
Per element worden hoeveelheden gecontroleerd of vastgesteld op basis van de dimensies zoals opgenomen in het model voor inspectie.
- c. Gebruik van Planon Mobile Condition Assessor (MCA)  
De opdrachtnemer maakt gebruik van de Planon Mobile Condition Assessor (MCA) voor het uitvoeren van inspectietaken zoals beschreven in hoofdstuk 2. Binnen MCA worden o.a. de volgende werkzaamheden uitgevoerd:
  - Controleren, vaststellen en registreren van opname-eenheden (zoals hoeveelheden, type, capaciteit, locatie)
  - Controleren en/of aanvullen van aanwezige (compliance) elementen per opname-eenheid
  - Controleren en/of vastleggen van hoeveelheden per element per opname-eenheid
- d. Installatiegegevens  
Voor gebouwgebonden installaties worden merk, type, hoeveelheid, capaciteit, bouwjaar en locatie vastgelegd of gecontroleerd. Indien van toepassing, wordt het type koelmiddel vermeld in het opmerkingenveld. De opdrachtnemer ontvangt ter ondersteuning de meest recente assetlijsten, maar dient alle eenheden zelfstandig op te nemen. Aan deze lijsten kunnen geen rechten worden ontleend.
- e. Centrale installaties  
De inventarisatie van centrale gebouwgebonden installaties wordt op ruimteniveau vastgelegd in unieke opname-eenheden.
- f. Gebruik van tekeningen  
Beschikbare tekeningen van de opdrachtgever mogen worden gebruikt ter ondersteuning, maar de feitelijke situatie is leidend. Aan tekeningen kunnen geen rechten worden ontleend.
- g. Nulmeting of aanvulling  
Bij een nulmeting of aanvulling worden bouwdelen gesplitst in opname-eenheden, bestaande uit herkenbare geveldelen, dakvlakken, verdiepingen, centrale installatieruimtes en terreinen. Binnen een opname-eenheid wordt onderscheid gemaakt bij verschillende bouwjaren, uitbreidingen of bouwstijlen.
- h. Digitale vastlegging  
Opname-eenheden van geveldelen, dakvlakken en terreinen worden vastgelegd op een digitale plattegrond. De nummering op de tekening correspondeert met de opname-eenheden in MCA.
- i. Fotoregistratie  
Van elk object worden digitale overzichtsfoto's gemaakt waarop gevelvlakken, dakvlakken en terreinen/opstallen duidelijk zichtbaar zijn.
- j. Duurzaamheid  
In alle panden wordt, waar van toepassing, informatie over duurzaamheid opgenomen.

k. Prijsstelling

De prijs dient inclusief het opstellen van het concept, de afstemming met de opdrachtgever en een eenmalige bijstelling op basis van feedback te zijn.

## 1.7 Inspectiemethodiek NEN-2767-2 (Gebrekenlijsten) bij conditiemeting

De opdrachtnemer dient bij de uitvoering van de inspectie en het opstellen van de rapportage minimaal de volgende onderdelen te verwerken, conditiemeting moeten met behulp van de Planon Mobile Condition Assessor software:

a. Vastlegging van gebreken

Identificatie en documentatie van alle aanwezige gebreken per (compliance) element

b. Bepaling van ernst en omvang

Vaststellen en vastleggen van de intensiteit en de omvang van elk gebrek

c. Herstelmaatregelen en kosten

Opname van benodigde herstelactiviteiten inclusief een kostenraming

d. Effectbepaling en prioritering

Inschatting van de effecten van de gebreken en bepaling van de onderhoudsprioriteit, conform het gehanteerde inspectiemodel

e. Fotodocumentatie

Toevoegen van een fotobijlage in het MCA-systeem bij het betreffende element per gebrek, met voldoende beeldmateriaal om de aard van het gebrek voor de beheerder inzichtelijk te maken:

- Ernstige gebreken
- Gebreken met conditie  $\geq 3$
- Gebreken met impact op veiligheid en gezondheid (waaronder brandveiligheid)
- Gebreken met invloed op gebruik en bedrijfsproces
- Gebreken in het kader van wet- en regelgeving (zoals EML)
- Compliance-gerelateerde gebreken
- Herstelactiviteiten met kosten  $\geq \text{€ } 1.000,00$

f. Installatie-inspectie

Visuele inspectie van elektrotechnische en werktuigbouwkundige installaties, met vastlegging van zichtbare gebreken aan installatiedelen

Informatie van de beheerder over storingsgedrag dient meegenomen te worden in de rapportage

g. Arbo-gerelateerde gebreken

Inspecteurs dienen bijzondere aandacht te besteden aan gebreken die verband houden met arbeidsomstandigheden (Arbo)

h. Locatieverwijzing

De locatie van elk gebrek dient op een eenduidige wijze gemarkeerd te worden op een tekening of schets van het object. Indien geen tekening beschikbaar is, dient een schematische (digitale) schets gebruikt te worden

i. Relevante risicocategorieën

De opdrachtgever heeft de volgende risicocategorieën als relevant aangemerkt voor het vastgoed- en onderhoudsbeleid:

- Veiligheid en gezondheid
- Cultuurhistorische waarde
- Gebruik en bedrijfsproces
- Technische vervolgschade
- Toename van klachtenonderhoud
- Beleving en esthetica

## 1.8 Inspectiemethodiek NEN-2767-2 Gebrekenlijsten bij overdracht van gebouw

Inspectiemethodiek met behulp van de software van leverancier. Deze inspectie vindt plaats indien een gebouw (terug)geleverd wordt aan de Opdrachtgever. De huidige gebruiker is hierbij verantwoordelijk de gebreken te herstellen en onderhoud uit te voeren zodat het gebouw aan conditiescore 3 voldoet.

- a. Voorblad
  - Vermelding van objectgegevens, inclusief NAW-gegevens
  - Beknopte omschrijving van het object
- b. Overzicht van gebreken

Opsomming van alle geconstateerde gebreken per (compliance) element
- c. Fotodocumentatie

Voor elk gebrek dienen meerdere foto's te worden toegevoegd ter verduidelijking van de aard en ernst van het gebrek

  - Ernstige gebreken
  - Gebreken die leiden tot een conditie van 3 of hoger
  - Gebreken met impact op veiligheid en gezondheid (waaronder brandveiligheid)
  - Gebreken die het gebruik of het bedrijfsproces beïnvloeden
  - Gebreken in het kader van wet- en regelgeving (zoals EML)
  - Compliance-gerelateerde gebreken
  - Herstelactiviteiten met een geschatte kostprijs van € 1.000,00 of meer
- d. Locatieaanduiding

De locatie van elk gebrek dient op een eenduidige wijze gemarkeerd te worden op een tekening of schets van het object. Indien geen tekening beschikbaar is, dient een schematische (digitale) schets gebruikt te worden
- e. Intensiteit en omvang

Beschrijving van de ernst en de reikwijdte van het gebrek
- f. Herstelkosten

Een raming van de te verwachten kosten voor herstel per gebrek
- g. Installatiegebreken

Bij inspectie van elektrotechnische en werktuigbouwkundige installaties dienen visueel waarneembare gebreken aan installatiedelen te worden vastgelegd.  
Informatie van de beheerder over storingsgedrag dient te worden meegenomen in de rapportage.
- h. Arbo-gerelateerde gebreken

Inspecteurs dienen extra aandacht te besteden aan gebreken die verband houden met arbeidsomstandigheden (Arbo)
- i. Controle op onderhoudstoestand

Tijdens de inspectie dient beoordeeld te worden of het volgende onderhoud adequaat is uitgevoerd of noodzakelijk is. Achterstallig onderhoud dient gemeld te worden aan de opdrachtgever:

  - Inspectie van blusmiddelen
  - Inspectie van nood- en vluchtverlichting, inclusief vrije doorgang van vluchtwegen
  - Inspectie van brandmeld- en ontruimingsinstallaties
  - Aanwezigheid van ontruimingsplattegronden
  - Onderhoud van liftinstallaties

## 1.9 Afronden inspecties

- a. Conditiemeting  
Opdrachten voor conditiemeting dienen uiterlijk binnen zes maanden na verstrekking van de opdracht, en in ieder geval vóór eind november van het betreffende kalenderjaar, te zijn afgerond en opgeleverd, mits de huurder akkoord is met de voorgestelde planning
- b. Gebrekenlijsten bij overdracht  
Opdrachten voor het opstellen van gebrekenlijsten bij overdracht dienen binnen drie weken na opdrachtverstrekking te zijn afgerond en opgeleverd, mits de huurder akkoord is met de voorgestelde planning.
- c. Gereed melding  
De opdrachtnemer meldt de voltooiing van werkzaamheden per e-mail aan de Opdrachtgever. Bij deze melding wordt een technisch dossier overgedragen, inclusief schematische tekeningen en relevante specificaties of constatering.
- d. MJOP's  
De oplevering van inspecties en meerjarenonderhoudsplannen (MJOP's) in het vastgoedbeheersysteem dient uiterlijk op 30 november te zijn voltooid
- e. Facturatie  
Facturatie dient plaats te vinden binnen 30 dagen na uitvoering van de werkzaamheden. De factuur dient per gebouw of bouwwerk te worden ingediend, conform de opdracht, de overeengekomen tarieven, normen en eventuele toeslagen zoals opgenomen in de inschrijving van de Opdrachtnemer

## 2. Planon Mobile Condition Assessor (MCA)

### 2.1 Gebruik van MCA

- a. Verantwoordelijkheid voor datakwaliteit  
De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het correct vastleggen van alle inventarisatie- en inspectiedata in de Planon Mobile Condition Assessor Survey-software. De Opdrachtnemer draagt zorg voor de algehele kwaliteit van de (her)inspectiedata.
- b. Compliance-elementen  
In het kader van wet- en regelgeving is binnen Planon de wet en regelgeving gekoppeld aan elementen uit het model voor inspectie.
- c. Data-uitwisseling  
De opdrachtgever zet de inspectieprojecten klaar in de MCA-software. De opdrachtnemer werkt deze projecten uit en levert ze op binnen dezelfde MCA-omgeving. Er vindt geen overdracht van data buiten het systeem plaats.
- d. Hardware / software voorziening  
De opdrachtgever stelt twee tablets ter beschikking aan de Opdrachtnemer. Op deze tablets is de MCA-software vooraf geïnstalleerd en gekoppeld aan de Planon-omgeving van de opdrachtgever. Overige benodigde hardware en software dient de Opdrachtnemer binnen het uurtarief beschikbaar te stellen.

## 2.2 Model voor Inspectie

Om objecten onderling te kunnen vergelijken en een uniforme visie met betrekking tot het onderhoud op de totale vastgoedportefeuille te kunnen krijgen moeten de uitgangspunten voor de inventarisatie en inspectie van alle objecten gelijk zijn. De objecten moeten volgens dezelfde methode 'gestandaardiseerd' opgenomen en beoordeeld worden.

Het vooraf expliciet gemaakte Model voor Inspectie (standaardisatiemodel) bestaat uit:

- a. Inspectie-eenheden  
gestandaardiseerde wijze naamgeving en opdeling van gebouwen ten behoeve van de inventarisatie en plaatsbepaling.
- b. Bibliotheek Standaard Elementen  
lijst van elementen (gebouwelementen en installaties) die onderdeel zijn van de inspectie en geclassificeerd zijn volgens onder andere de NL-SfB en SEL. In deze lijst ligt het detailniveau van de elementen en de dimensie voor de inventarisatie vast.
- c. Bibliotheek Onderhoudsactiviteiten  
lijst van onderhoudsactiviteiten gekoppeld aan de Bibliotheek Standaard Elementen. De onderhoudsactiviteiten bevatten cyclustijden, normkosten, vakgroep verwijzingen en overige standaardlabels die in de voorbereiding zijn afgestemd.  
Er zijn drie type activiteiten te onderscheiden in de Bibliotheek Onderhoudsactiviteiten:
  - Conditiegebaseerd activiteiten (CB)  
Planmatig onderhoud gericht op het verbeteren van de conditie van een bepaald bouw- of installatiedeel gebaseerd op de conditie van dat bouw- of installatiedeel → integrale vervanging/revisie.
  - Tijdsgebaseerde activiteiten (TB)  
Wettelijk verplichte jaarlijkse keuringen, periodiek service-onderhoud en ander kort cyclisch preventief onderhoud.
  - Niet-cyclische activiteiten (NC)  
Enmalig onderhoud gericht op het verbeteren van de conditie van een bepaald bouw- of installatiedeel en/of het wegnemen van het risico aspect van een gebrek.

De opgegeven levensduren voor (onderdelen van) gebouwgebonden installaties uit het model voor inspectie zijn leidend. Opdrachtgever vraagt wel van Opdrachtnemer om eigen kennis en ervaring in te brengen met betrekking tot deze levensduren. Indien er reden is om af te wijken van de opgegeven levensduur, dan dient dit vermeld te worden in de rapportage.

## 2.3 Inspectie-eenheden

Voor een gestructureerde en herkenbare vastlegging van data wordt in Planon gebruikgemaakt van inspectie-eenheden. Dit zijn logisch en fysiek afgebakende delen van het gebouw, zoals geveldelen, dakvlakken en bouwlagen, waaraan functiekenmerken worden gekoppeld. Deze indeling bevordert de herkenbaarheid en herleidbaarheid van elementen en activiteiten in de data.

## Spelregels voor inspectie-eenheden:

### a. Dakvlakken:

Elke inspecteerbare dakvlak krijgt een aparte inspectie-eenheid (bijv. d001, d002).  
Uitzondering: hellende daken mogen worden samengevoegd (bijv. d101, d102), afhankelijk van bouwjaar en conditie.

### b. Gevels:

Gevels worden standaard samengenomen. Indien gewenst \*(bij intakegesprek) kunnen gevels als volgt worden uitgesplitst:

- Voorgevel (hoofdentree): g101, g102, ...
- Linkerzijgevel (met de klok mee): g201, g202, ...
- Achtergevel: g301, g302, ...
- Rechterzijgevel: g401, g402, ...
- Dakgevels: g501, g502, ...
- Bijgebouwen/patiogevels: g601 (eerste berging), g602 (tweede berging), g603 (eerste patiogevel), enz.

### c. Interieur:

Per object wordt in overleg één inspectie-eenheid aangemaakt (binnen algemeen). Bij grotere objecten kan dit per bouwlaag. Alle onderhoudsgevoelige elementen worden hierin geclusterd.

### d. Combinatie bouwkundig en installatietechnisch:

Bouwkundige en installatietechnische elementen worden samen opgenomen in dezelfde inspectie-eenheid. Er is dus geen aparte eenheid nodig voor installaties op bijvoorbeeld een dakvlak.

### e. Centrale technische ruimten:

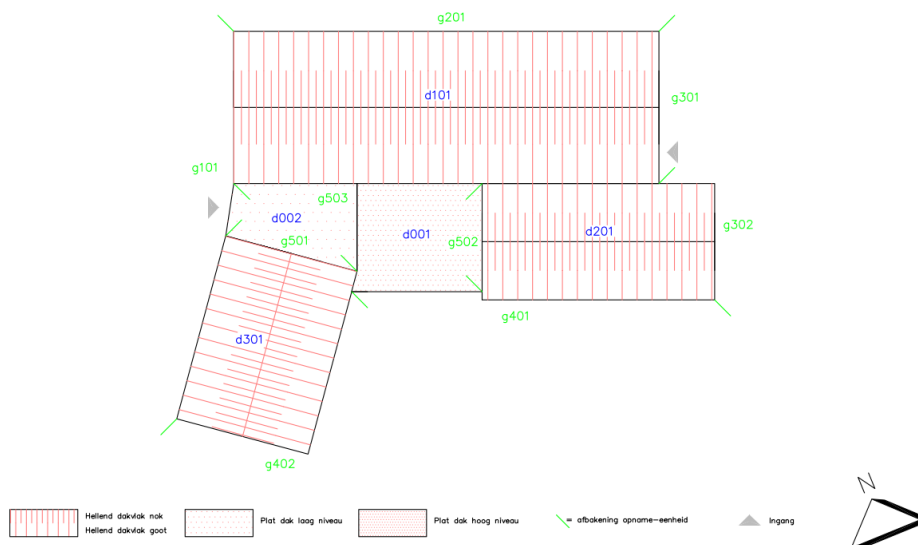
Worden als aparte inspectie-eenheid vastgelegd, met een uniek nummer beginnend met i (bijv. i1.23).

### f. Algemene installaties:

Voor decentrale installaties (zoals leidingnetten, armaturen, brandmeldinstallaties) wordt één algemene inspectie-eenheid aangemaakt: i000.

### g. Exterieurverklaring:

Inspectie-eenheden aan het exterieur worden toegelicht met een dak-/gevelschema (zie voorbeeldschema).



## 2.4 Bibliotheek Standaard Elementen

Voorafgaand aan het inspectieproject is in overleg met de opdrachtgever bepaald welke elementen worden meegenomen in de inspectie. Deze keuzes zijn vastgelegd in de Bibliotheek Standaard Elementen, die als basis dient voor elke inspectie in Planon. De volgende uitgangspunten zijn hierin opgenomen:

- a. Selectie van elementen:  
Alleen vooraf geselecteerde elementen maken deel uit van de inspectie.
- b. Detailniveau:  
Het detailniveau, bijvoorbeeld:
  - Onderscheid tussen kozijnen, ramen en deuren, of als één geheel onder 'kozijnwerk'.
  - Onderscheid op materiaalspecifiek niveau of op hoofdniveau.
  - Uitsplitsing van installaties (bijv. pompen en afsluiters apart of onder één post).
  - Vastlegging van aanvullende installatiegegevens zoals bouwjaar, merk, type en capaciteit.
- a. Inspectie-eenheden:  
Er zijn standaard inspectie-eenheden gedefinieerd voor verschillende gebouwonderdelen.
- b. Wijzigbare velden voor inspecteurs:  
Inspecteurs mogen alleen vooraf bepaalde velden aanpassen, zoals:
  - Onderhoudscyclus
  - Vervangingswaarde
  - Normkosten van activiteiten
- a. Vastgelegd detailniveau:  
De inspecteur mag niet afwijken van het vastgestelde detailniveau.
- b. Bijlage:  
In de Bibliotheek Standaard Elementen GEMEENTE DEN BOSCH is een volledig overzicht opgenomen, inclusief dimensies. Elementen die als *uniek* zijn gemarkeerd (zoals ketels, koelmachines en luchtbehandelingskasten) moeten afzonderlijk worden geregistreerd.

## 2.5 Aandachtspunten gebruik Model voor Inspectie

Het inspectiemodel is uniek voor de gemeente 's-Hertogenbosch. De volgende aandachtspunten dienen te worden nageleefd:

- a. Gebruik van de bibliotheek:  
Zoek bij voorkeur op NL-SfB-code om vertrouwd te raken met de beschikbare elementen en omschrijvingen.
- b. Algemene of vergelijkbare elementen:  
Als een specifiek element ontbreekt in de bibliotheek, kies dan een algemeen of vergelijkbaar element.
- c. Melden van ontbrekende elementen:  
Indien een element volledig ontbreekt, meldt de inspecterende partij dit schriftelijk aan de gebouwbeheerder. Deze beslist in overleg met de beheerder van de bibliotheek over eventuele toevoeging.
- d. Schematische tekening:  
De inspecterende partij gebruikt en refereert naar een schematische tekening van het object, waarin gebreken worden aangeduid met symbolen en/of letters.
- e. Demarcatielijst:  
De inspectie wordt uitgevoerd op basis van de overeengekomen demarcatielijst met de technisch beheerder van Maatschappelijk Vastgoed. Standaard worden alleen onderdelen

voor eigenarenonderhoud en wettelijk huurdersonderhoud opgenomen. Indien gewenst kan ook al het huurdersonderhoud worden meegenomen voor een volledig MJOP.

- f. Sanitaire ruimten:  
Toiletgroepen worden als geheel opgenomen in m<sup>2</sup> vloeroppervlak. Bestaande elementen (sanitair, tegelwerk, plafonds, verlichting) worden verwijderd en vervangen door nieuwe elementen.
- g. Installaties:  
Inspectie vindt plaats op basis van technische levensduur en verval. Unieke installaties (zoals verdeelkasten) worden afzonderlijk en per locatie opgenomen.
- h. Installatiegegevens:  
Vermeld altijd merk, type, vermogen, bouwjaar, koudemiddel, enz. Voeg foto's toe aan de inspectie.
- i. Meerdere bouwlagen of bouwdelen:  
De inspectie moet hierop worden gespecificeerd.
- j. Conditie score:  
Elementen met score 4 of hoger moeten in het eerstvolgende jaar worden vervangen of hersteld.
- k. Bijzondere stelposten:  
Reserveringen (zoals steigerwerk bij >2 bouwlagen) dienen vooraf met de technisch beheerder te worden afgestemd.
- l. Hoeveelheden:  
Opnemen conform NEN 3699.
- m. Schilderwerk gevels:  
Gevelschilderwerk wordt samengevoegd tot één post.
- n. Schilderwerk op hout gevelkozijnen:  
Kozijnen ramen en deuren (binnen- en buitenzijde) samengevoegd tot één post per meeteenheid.
- o. Schilderwerk op hout binnenkozijnen:  
Kozijnen ramen en deuren samengevoegd tot één post per meeteenheid. (afwijkingen afstemmen bij decompositie grote utiliteitsgebouwen)
- p. Overig binnen schilderwerk:  
wanden en plafonds samengevoegd tot één post.
- q. Volledigheid inspectie:  
Alle bouwkundige elementen en installaties worden gecontroleerd op aanwezigheid en staat. Ontbrekende onderdelen worden toegevoegd aan de inspectielijst.
- r. Reserveringen toekomstig onderhoud:  
Er wordt een werkwijze vastgesteld voor het omgaan met algemene reserveringen voor preventief onderhoud in toekomstige inspectierondes
- s. Budgetdefinities  
Bij opname wordt verschil gemaakt tussen vervangingen (V), onderhoud (E) en investeringen (I)

## 2.6 Bibliotheek Onderhoudsactiviteiten

De voornaamste focus binnen de meerjarenonderhoudsplanung is gericht op kostenbepalende en/of risicodragende elementen. Hierbij moet voorkomen worden, dat er een schijnzekerheid gecreëerd wordt die kan ontstaan door het onbeperkt en zonder visie in kaart brengen van de aanwezige elementen. Zoals in de vorige paragraaf is omschreven is in de Planon software de specifieke elementen lijst geborgd voor GEMEENTE DEN BOSCH. Elk element in deze lijst is voorzien van een kleurcodering welke aangeeft hoe een element moet worden geïnventariseerd (zie onderstaande tabel voor een uitleg van de de kleurcodes). Daarnaast is met de kleurcodes bepaald welke activiteiten er opgenomen worden in de onderhoudsplanung. Zie bijlage Bibliotheek Standaard Elementen inclusief kleurcodering.

Code	Omschrijving	Voorbeelden
●	De bouwdelen worden (indien aanwezig) altijd opgenomen in de inventarisatie en worden volledig ingemeten in de dimensie die voor deze bouwdelen vast ligt (m <sup>2</sup> , m <sup>3</sup> , stuks e.d.). Voor deze bouwdelen worden in het MJOP zowel CB, TB als NC activiteiten opgenomen.	De reguliere bouwdelen zoals schilderwerk exterieur, dakbedekking, gebouw gebonden installaties, zonwering, aluminium kozijnen exterieur. Zowel vervangend als kort cyclisch onderhoud.
○	De bouwdelen worden (indien aanwezig) altijd opgenomen in de inventarisatie en worden volledig ingemeten in de dimensie die voor deze bouwdelen vast ligt (m <sup>2</sup> , m <sup>3</sup> , stuks e.d.). Voor deze bouwdelen worden in het MJOP enkel de TB en NC activiteiten opgenomen.	Hang- & sluitwerk, natuursteen bouwdelen, kozijnwerk hout monumentaal, glas in lood, algemene elementcodes zoals daken algemeen bedoeld voor het borgen van servicebeurten.
—	De bouwdelen worden (indien aanwezig) altijd opgenomen in de inventarisatie en worden volledig ingemeten in de dimensie die voor deze bouwdelen vast ligt (m <sup>2</sup> , m <sup>3</sup> , stuks e.d.). Voor deze bouwdelen worden in het MJOP enkel de CB en NC activiteiten opgenomen.	Lichtkoepels, radiatoren, waterslagen, steigerwerk, leuningen exterieur, tapijt, plafonduafwerkingen. Wel vervangingen maar geen kort cyclisch onderhoud noodzakelijk.
□	De bouwdelen worden (indien aanwezig) altijd opgenomen in de inventarisatie en worden volledig ingemeten in de dimensie die voor deze bouwdelen vast ligt (m <sup>2</sup> , m <sup>3</sup> , stuks e.d.). Voor deze bouwdelen worden in het MJOP enkel eventuele NC activiteiten opgenomen.	Overige monumentale bouwdelen, betonconstructies zoals gevelafdekkingen. Hoeveelheden en conditiescore zijn belangrijk om te weten maar vervanging is in principe niet aan de orde
◇	De bouwdelen worden (indien aanwezig) opgenomen in de inventarisatie maar worden niet ingemeten. De dimensie betreft dan ook PM. Voor deze bouwdelen worden in het MJOP enkel eventuele NC activiteiten opgenomen.	Skeletdelen, voegwerk, vloer tegelwerk (m.u.v. sanitair tegelwerk), wandtegelwerk, steenachtige (trap)afwerkingen, dakconstructie hout monument. Hoeveelheden zijn niet belangrijk, conditiescore en correctieve activiteiten wel.
▲	De bouwdelen worden enkel opgenomen in de inventarisatie als er sprake is van noodzakelijk correctief onderhoud (NC activiteiten) maar worden niet ingemeten. De dimensie betreft dan ook PM. Voor deze bouwdelen worden in het MJOP enkel eventuele NC activiteiten opgenomen.	Latei, betonnen trap, leuningen en balustrades interieur, technisch advies derden, binnenwandopeningen, loopdeuren. Op deze bouwdelen wordt geen onderhoud verwacht m.u.v. correctief onderhoud.

CB = Conditiegebaseerde activiteit | Activiteit met een vaste cyclus welke wordt gepland op basis van de conditiemeting volgens de NEN 2767-2017. Vrijwel altijd de vervangende activiteiten. TB = Tijdgebaseerde activiteit | Activiteit met een vaste cyclus welke wordt gepland op basis van de het laatste moment van uitvoer. Vrijwel altijd de preventieve onderhoudsactiviteiten. NC = Niet-cyclische (curatieve) activiteit | Eenmalige activiteit welke gepland wordt in het eerstvolgende planjaar. Vrijwel altijd de correctie onderhoudsactiviteiten.

## 2.7 Duurzaam Meerjaren Onderhoudsplan (DMJOP)

Bij het opstellen van een Duurzaam Meerjaren Onderhoudsplan kunnen aanvullende Werkzaamheden ontstaan die niet direct voortkomen uit reguliere onderhouds- of vervangingsbehoeften, maar uit duurzaamheidsambities of wettelijke verplichtingen.

- Verduurzamingsmaatregelen (zoals isolatieverbetering, installatie van warmtepompen).
  - Aanpassingen om te voldoen aan veranderende wet- en regelgeving (zoals BENG-eisen of energielabel verplichting).
  - Innovatieve technieken of materialen die afwijken van standaard onderhoud.
- a. Registratie en onderbouwing:  
Alle meerkosten dienen afzonderlijk te worden geregistreerd, per maatregel wordt een onderbouwing opgenomen
  - b. Afstemming met technisch beheerder:  
Meerkosten worden besproken met de technisch beheerder, alleen na goedkeuring worden deze opgenomen in het definitieve DMJOP.
  - c. Communicatie en transparantie:  
Meerkosten worden duidelijk onderscheiden van reguliere onderhoudskosten (Investering), in de toelichting wordt aangegeven welke keuzes zijn gemaakt en waarom.

### **3. Overige bepalingen**

#### **3.1 Veiligheids- en Gezondheidsplan (RI&E)**

Opdrachtnemer zorgt voor een algemeen V&G-plan dat ten grondslag ligt aan de uitvoering. Opdrachtnemer staat in voor de uitvoering van de coördinatietaken, de juistheid en volledigheid. De Opdrachtnemer moet de Opdrachtgever op de hoogte stellen van alle (bijna)ongevallen, gevaarlijke situaties op het werkterrein, met verstrekking van alle ter zake doende inlichtingen. De kosten gepaard gaande met het opstellen en naleven van het algemene V&G-plan zijn onderdeel van de algemene kosten.

De Opdrachtnemer is in het kader van de uitvoering van het werk gehouden alle hem ingevolge de Arbeidsomstandighedenwet, het Arbeidsomstandighedenbesluit en daaruit voortvloeiende c.q. daarmee samenhangende regelingen en voorschriften opgelegde verplichtingen tijdig en correct na te komen. Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever tegen aanspraken van derden die verband houden met het niet, niet tijdig of niet correct nakomen van deze verplichtingen.

#### **3.2 Huisvesting kwetsbare doelgroepen**

Binnen de portefeuille van de Opdrachtgever zijn diverse gebouwen ingericht voor opvang of huisvesting van kwetsbare doelgroepen uit de samenleving. Indien de Opdrachtnemer werkzaamheden binnen en/of aan deze gebouwen verricht, dan is het medewerkers van de Opdrachtnemer verboden op welke vorm dan ook, gesprekken aan te gaan met bewoners, bezoekers of cliënten. Indien naar het oordeel van Opdrachtgever of huurder/ gebruiker grensoverschrijdend gedrag wordt geconstateerd, dan zal een vertegenwoordiger van de Opdrachtgever de werkzaamheden stilleggen en medewerkers van de Opdrachtnemer verzoeken de locatie te verlaten. Aansluitend zal overleg plaatsvinden over het afronden van de werkzaamheden en/of het al dan niet voortzetten van de overeenkomst met de Opdrachtnemer. Ook bij locaties van bv. sportverenigingen, kleedlokalen, scholen en kinderdagverblijven dient u zich vooraf te vergewissen van de omstandigheden waarin, hoe en waarop u werkzaamheden dient uit te gaan voeren. Bij twijfel en/of onduidelijkheid treedt u te allen tijde vooraf in overleg met uw contactpersoon van de Opdrachtgever en/of van de locatie. Op verzoek van Opdrachtgever kan voor werkzaamheden bij specifieke locaties worden verzocht om medewerkers in te zetten waarbij opdrachtnemer beschikt over een verklaring omtrent gedrag (VOG), deze verklaring dient op verzoek te kunnen worden ingezien. De aanvraagkosten voor de VOG zijn declarabel.

#### **3.3 Coördinatie van uitvoering**

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verzorgen van de coördinatie. Dit houdt in dat zij te allen tijde de regie heeft en de eindverantwoordelijke is, en daarbij het totaal van de werkzaamheden die zij uitvoert in het oog houdt en/of die van derden die door haar zijn ingeschakeld en onder haar verantwoordelijkheid werkzaamheden uitvoeren. Indien er problemen worden voorzien, dan dienen deze proactief bij Opdrachtgever gemeld te worden uitgevoerd.

### 3.4 Offertes en tarieven

De Opdrachtnemer dient een offerte zodanig aan te leveren dat hieruit transparant het aantal in te zetten uren per functie, het tarief per functie overeenkomstig met de inschrijving en de hoeveelheid materiaal naar voren komt. Dit geldt ook voor werkzaamheden die eventueel door onderaannemers worden uitgevoerd.

### 3.5 Toetsen op marktconformiteit

Opdrachtgever kan steekproefsgewijs door een externe kostendeskundige offertes laten toetsen op marktconformiteit. De conclusie van de kostendeskundige wordt besproken in het tactisch overleg met de contractmanager. Indien uit de gehouden steekproef blijkt dat er sprake is van niet marktconforme offertes, kan dit een reden zijn voor het niet verlengen van de overeenkomst.

Het oordeel van de onafhankelijke kostendeskundige zal bindend zijn voor beide partijen.

### 3.6 Overige voorschriften

- a. Werknemers:  
Op verzoek van Opdrachtgever dient Opdrachtnemer aan te tonen dat door hem ingezet personeel legaal werkzaam is.
- b. Werktijden:  
De werkzaamheden dienen tussen 07.00 uur 's morgens en 17.00 uur 's middags te worden uitgevoerd. Voor de uitvoering van werkzaamheden buiten voornoemde tijdsperiode dient vooraf toestemming te worden verkregen van de Opdrachtgever.
- c. Materieel:  
Wanneer de Opdrachtnemer in het kader van de overeengekomen werkzaamheden gebruik wenst te maken van materieel, dient deze daarvoor vooraf toestemming te verkrijgen van de Opdrachtgever. Opdrachtgever is aangesloten bij het convenant Schoon en Emissieloos Bouwen (SEB), in te zetten materieel dient te voldoen aan het hierin gestelde basisniveau. Bij (zwaar) transport of het opstellen van een kraan, zorgt opdrachtnemer voor benodigde vergunningen en verkeersmaatregelen.
- d. Huidige staat:  
De Opdrachtnemer dient zich te allen tijde op de hoogte te stellen van de staat van de omgeving, opstallen en gebouwen waaraan hij de opgedragen werkzaamheden dient te verrichten. Gebreken dienen schriftelijk te worden vastgelegd, eventueel ondersteund door fotomateriaal. De omgeving waarin de werkzaamheden worden verricht, moet na afronding in dezelfde staat worden opgeleverd als aangetroffen voor aanvang van de werkzaamheden. Afval dient te worden opgeruimd en afgevoerd. Bij de opname ligt de bewijslast voor eventuele onvolkomenheden bij de Opdrachtnemer.
- e. Bewaking:  
De wijze van bewaking van het werk, de bouwstoffen en de gereedschappen/hulpmiddelen behoort tot het risico en verantwoording van de Opdrachtnemer.
- f. Voorschriften:  
De Opdrachtnemer dient te allen tijde de van toepassing zijnde wettelijke voorschriften van overheidswege correct en adequaat op te volgen.
- g. Vergunningen:  
De Opdrachtnemer draagt zorg voor de tijdige verkrijging van publiekrechtelijke en privaatrechtelijke toestemmingen, ontheffingen en dergelijke beschikkingen (met uitzondering van Omgevingsvergunningen), die eventueel nodig zijn voor de uitvoering van de opgedragen werkzaamheden.
- h. Reclame:

Het voeren van reclame behoeft de goedkeuring van de directie. Kosten, voortkomend uit het voeren van reclame, komen voor eigen rekening van de Opdrachtnemer.

- i. Communicatie:  
Contacten met de media verlopen altijd via het perscentrum van de Opdrachtgever.
- j. Verzekering  
De Opdrachtgever beschikt over een doorlopende verzekering Constructie Allrisk (CAR-) Eventuele verzekeringskosten van Opdrachtnemer komen voor eigen rekening van de Opdrachtnemer.
- k. Veilig werken op hoogte  
Alle werkzaamheden dienen in lijn met de geldende wettelijke voorschriften voor 'veilig werken op hoogte' uitgevoerd te worden;
- l. Veilig werken besloten ruimtes  
Betreden van besloten ruimtes dient te gebeuren volgens de arbocatalogus en geldende wet- en regelgeving.

### **3.7 Overlegstructuren**

Ten behoeve van het bewaken, monitoren, sturen en evalueren worden een tweetal overlegsoorten georganiseerd waar de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever aan deelnemen. Indien escalatie noodzakelijk is, is het eerste escalatieniveau vanuit de functionarissen van het technisch overleg naar de functionarissen van het contractoverleg.

- a. Technisch overleg  
Deelnemer Opdrachtgever: Technisch beheerder of projectleider  
Deelnemer Opdrachtnemer: Projectleider Opdrachtnemer  
Frequentie: 8 keer per jaar  
Notulen en verslaglegging: Door Opdrachtnemer  
Voorzitter: Technisch beheerder van Opdrachtgever  
Agenda: Standaard agenda, nader op te stellen
- b. Contractoverleg  
Deelnemer Opdrachtgever: Contractmanager van Opdrachtgever  
Deelnemer Opdrachtnemer: Contractmanager Opdrachtnemer  
Facultatief: Projectleiders Opdrachtnemer en Opdrachtgever  
Frequentie: 3 keer per jaar  
Notulen en verslaglegging: Door Opdrachtnemer  
Voorzitter: Contractmanager van Opdrachtgever  
Agenda: Standaard agenda, nader op te stellen na gunning.

### 3.8 Managementrapportage & Kritische Prestatie Indicatoren

De opdrachtgever bewaakt actief de kwaliteit en continuïteit van de dienstverlening. De opdrachtnemer levert managementrapportages aan op basis van meetbare KPI's, die op verschillende momenten worden geëvalueerd. De rapportage-indeling wordt gezamenlijk bepaald. Administratie en rapportage vallen onder de reguliere werkzaamheden en zijn inbegrepen in het uurtarief.

#### Managementrapportage

De opdrachtnemer levert elke zes maanden een managementrapportage aan, telkens op de 5e dag van de maand, te beginnen zes maanden na de start van de opdracht.

De rapportage bevat ten minste de volgende Kritieke Prestatie Indicatoren (KPI's):

- a. Planning  
Inzicht in de voortgang van het offertetraject, de uitvoering en oplevering van werkzaamheden en de facturatie
- b. Duurzaamheid  
Rapportage over de inzet van duurzaam materieel, met name vervoersmiddelen.
- c. Social Return  
Verantwoording van de inzet van minimaal 2% van de totale opdrachtsom (excl. btw) ten behoeve van social return.
- d. Klanttevredenheid  
De opdrachtnemer meet jaarlijks de tevredenheid van de verantwoordelijke technisch beheerders over de geleverde diensten. Hiervoor ontwikkelt de opdrachtnemer een standaardformulier waarin essentiële aspecten van klant- en huurderstevredenheid worden vastgelegd.
  - Beoordeling op een schaal van 0 tot 10
  - Streefwaarde: gemiddeld cijfer van 8
  - Ondergrens: 7
- e. Samenwerking en voortgang  
Beoordeling op basis van tijdige en volledige aanlevering van rapportages, kwaliteitsborging van het geleverde werk en registratie van eventuele onvolkomenheden per opdracht.
- a. Aanleveren managementrapportage  
Iedere 6 maanden, op de 5e dag van de maand, startend na 6 maanden na opdracht

Van toepassing zijn minimaal de navolgende KPI's:

- a. Planning  
Offertetraject, uitvoering/oplevering, facturatie
- b. Duurzaamheid  
Inzet duurzaam materieel (vervoersmiddelen)
- c. Social Return  
2% van de totale opdrachtsom excl. btw
- d. Klanttevredenheid  
Van de Opdrachtnemer wordt verlangd dat, indien diensten zijn geleverd, jaarlijks bij de verantwoordelijke technisch beheerders de tevredenheid wordt getoetst. De Opdrachtnemer stelt hier een standaard format/formulier voor op waarin op essentiële punten de klant/huurderstevredenheid in beeld wordt gebracht. Meting vindt plaats op basis van een score van 0 tot 10. De norm van de gemiddelde score is een 8 met als ondergrens een 7.
- e. Samenwerking en voortgang  
Tijdig en compleet aanleveren van rapportages, kwaliteitsborging op geleverd werk, onvolkomenheden per opdracht.