

## BIJLAGE 1 PROGRAMMA VAN EISEN

Bij de uitvoering van de Opdracht zijn de volgende eisen van toepassing:

Algemene eisen	
1.	Opdrachtnemer stelt voor Opdrachtgever een vaste contactpersoon en een vervanger daarvan aan voor operationele zaken.
2.	Contactpersonen of de vervangers zijn tijdens kantoortijden (8:30 en 17:00 uur) telefonisch bereikbaar. Hiervoor dient een direct telefoonnummer beschikbaar te zijn (dus geen algemeen telefoonnummer).
3.	Voor calamiteiten is er een calamiteitendienst 365 dagen per jaar, 24 uur per dag telefonisch bereikbaar via een calamiteitenummer.
4.	Het is voor (medewerkers van) Opdrachtnemer niet toegestaan om mededeling te doen in de media over de uitvoering van haar werkzaamheden bij Opdrachtgever en over de werkzaamheden van Opdrachtgever zelf.
5.	Opdrachtnemer draagt er zorg voor dat hij zich aan alle van toepassing zijnde geldende wet- en regelgeving, normen en richtlijnen houdt, zoals Arbowetgeving.
6.	De managementinformatie (achteraf) omvat minimaal: <ul style="list-style-type: none"> <li>• een algemeen overzicht met daarin opgenomen de hoeveelheid ingezette uren per locatie;</li> <li>• actuele situaties per locatie met betrekking tot incidenten, calamiteiten en overige bijzonderheden.</li> </ul>
7.	Gedurende de contractperiode vindt halfjaarlijks een evaluatieoverleg plaats tussen Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Tijdens het overleg komen de volgende punten aan de orde: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tevredenheid interne klanten (gebaseerd op klantgerichtheid, bereikbaarheid, probleemoplossend vermogen, flexibiliteit, zakelijkheid, kundigheid en initiatief in communicatie);</li> <li>• Evaluatie en beoordeling van de contractuele afspraken;</li> <li>• Managementrapportages en toelichting;</li> <li>• Klachtenregistratie en behandeling;</li> <li>• Kwaliteit van de geleverde informatie (o.a. duidelijkheid rapportages, voldoende maatwerk, tijdigheid en dergelijke).</li> </ul>
8.	Indien Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer daar aanleiding toe ziet kan deze het initiatief nemen tussentijds extra te evalueren.
9.	Uitkomsten van evaluaties worden door Opdrachtgever meegenomen in de keuze ten aanzien van mogelijke verlengingsopties.
10.	Opdrachtnemer gaat zorgvuldig om met de gegevens die worden verstrekt. Gegevens worden enkel gebruikt voor het uitvoeren van de specifieke opdracht. Gegevens worden niet langer bewaard dan nodig voor de specifieke opdracht. Gegevens worden vernietigd zodra dit mogelijk is. Opdrachtnemer dient ervoor te zorgen dat de ter beschikking gestelde informatie, sleutels, codes en toegangspassen nooit aan onbevoegden worden afgegeven en eveneens nooit toegankelijk zijn voor onbevoegden. Na beëindiging van de werkzaamheden op een locatie/beëindiging van de raamovereenkomst dient per direct eventuele sleutels, toegangspassen e.d. te worden getourneerd.

### Eisen m.b.t de inzet van tijdelijke verkeersmaatregelen

1.	Werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd in overeenstemming met: <ul style="list-style-type: none"><li>• CROW-richtlijnen 'Maatregelen op autosnelwegen 96a'</li><li>• CROW-richtlijnen 'Maatregelen op niet-autosnelwegen en wegen binnen de bebouwde kom 96b'</li></ul>
2.	De opdrachtnemer dient in beginsel binnen twee (2) uur na melding inzetbaar te zijn op locatie bij calamiteiten. In geval van een calamiteit wordt in overleg met de calamiteitendienst van de gemeente Venlo telefonisch afgestemd welke acties worden ondernomen. De gemeente Venlo heeft hierin de beslissende stem en bepaalt de te volgen handelswijze.
3.	Zodra de verkeersafzettingen en/of -omleidingen zijn geplaatst, meldt de opdrachtnemer dit telefonisch bij de Opdrachtgever. De opdrachtgever wordt hiermee in de gelegenheid gesteld om de uitgevoerde verkeersmaatregelen in het veld te toetsen.
4.	De opdrachtnemer verwijdert op aanvraag van Opdrachtgever binnen 1 werkdag de afzettingen en/of omleidingen
5.	Bestaande bebording dient waar nodig afgeplakt te worden. Na afloop dient de bebording weer in originele staat te worden teruggebracht.
6.	Bij het vervoeren van de tijdelijke verkeersmaatregelen dienen zo veel als mogelijk elektrische/emissie loze voertuigen te worden ingezet.
7.	Bij het plaatsen en weghalen van de tijdelijke verkeersmaatregelen dienen de vervoersbewegingen zo veel als mogelijk te worden beperkt.

### Eisen m.b.t. de inzet van verkeersregelaars

1.	Opdrachtnemer conformeert zich en voldoet bij de uitvoering van de werkzaamheden aan de meest actuele 'Regeling verkeersregelaars'.
2.	De in te zetten verkeersregelaars nemen opdrachten aan van de eerste verantwoordelijke op locatie/teamleider (vanuit Opdrachtnemer) op locatie en zullen zich niet laten leiden door (andere) medewerkers die werkzaam zijn op locatie.
3.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het juist uitvoeren van de afgesproken werkzaamheden en bijbehorende procedures door de ingezette medewerkers. Opdrachtnemer zorgt voor een juiste overdracht en bijbehorende instructies aan (nieuw) in te zetten medewerkers.
4.	Extra inzet van verkeersregelaars dient te worden afgestemd met de contactpersoon van de gemeente Venlo.
5.	Onregelmatigheden dienen direct te worden gemeld bij de locatiecoördinator en bij contactpersoon van de opdrachtgever. Met onregelmatigheden wordt bedoeld: situaties waarin medewerkers van Opdrachtnemer niet (veilig) hun werk kunnen uitvoeren, situaties waarin zij zich niet veilig voelen door bijvoorbeeld omstanders en dergelijke.
6.	Opdrachtnemer zet zich in om zoveel mogelijk een vast team op een locatie te laten werken. In ieder geval een vaste coördinator.
7.	Het in te zetten personeel dient de Nederlandse taal in woord en geschrift te beheersen. Voor alle in te zetten medewerkers van opdrachtnemer geldt dat zij de Nederlandse taal in spraak zodanig beheersen dat zij de bezoekers van opdrachtgever te woord kunnen staan, dat aanwijzingen en vragen goed worden begrepen en er accuraat en klantgericht kan worden gehandeld.

8.	De Duitse taal beheersen is geen harde eis, maar wel een pré.
9.	Medewerkers dienen te allen tijde (dus ook in het weekend, op feestdagen en zo nodig 's-nachts) te kunnen worden ingezet. De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het naleven van rust- en werktijden alsmede eventuele benodigde vergunningen.
10.	De in te zetten beroepsverkeersregelaars dienen te gecertificeerd te zijn conform VCA*.
11.	De in te zetten beroepsverkeersregelaars dienen te beschikken over een actuele landelijke aanstellingspas van het VCNL, conform de Regeling verkeersregelaars. Deze dienen de verkeersregelaars bij zich te dragen en op verzoek van gemeente Venlo of politie te kunnen laten zien.
12.	De beroepsverkeersregelaars noodzakelijke kleding behorende bij de functie van beroepsverkeersregelaars te dragen tijdens de inzet zoals in de Regeling verkeersregelaars is aangegeven.
13.	Het personeel dient gekwalificeerd te zijn om zowel op de openbare weg als op eigen terrein het verkeer te mogen regelen.
14.	Het personeel dient de toestroom van verkeer op een klantvriendelijke manier te benaderen.
15.	Verkeersregelaars dienen zo veel als mogelijk te voet, met de fiets of het OV naar de locatie van inzet te reizen. Indien vervoer met de auto noodzakelijk is, wordt van de verkeersregelaars verwacht dat zij zo veel als mogelijk zullen carpoolen.

#### Dienstverleningseisen

16.	Inschrijver is op dezelfde wijze aansprakelijk voor het handelen en nalaten van (ingehuurde) derden (bijvoorbeeld bij onderaannemers) als bij eigen personeel. Verklaringen of eisen in dit Programma van Eisen worden ook door deze (ingehuurde) derden afgegeven.
17.	De gemeente kan van de inschrijver eisen om personen die in de optiek van de gemeente niet (langer) geschikt zijn of niet voldoen aan de verwachtingen van de gemeente, niet meer in te zetten en te vervangen door ander personeel. Dit zal te allen tijde geschieden in goed overleg met de inschrijver.

#### Communicatie en rapportages

18.	Inschrijver wijst een accountmanager aan die primair verantwoordelijk is voor de naleving en verdere invulling van de overeenkomst en als eerste aanspreekpunt fungeert voor de (contractmanager(s) van de) gemeente. Bij afwezigheid wordt deze tijdig en adequaat vervangen.
19.	Indien medewerkers van Opdrachtnemer klachten ontvangt vanuit o.a. bezoekers, inwoners, ondernemers, dienen zij dit zo spoedig mogelijk te melden bij de contactpersoon van gemeente Venlo.

#### Financiële eisen

20.	<p>Inschrijver dient per maand achteraf te factureren. Op de factuur vermeldt de inschrijver in ieder geval de volgende zaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factuuradres;</li> <li>• Kostenplaats (locatie);</li> <li>• Beschrijving van geleverde dienstverlening en/of (huur) abonnementen;</li> </ul>
-----	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Afzonderlijke bedragen alsmede het totaalbedrag;</li> <li>• Subtotaal exclusief BTW;</li> <li>• BTW-identificatienummer, BTW-percentagte en BTW-bedrag;</li> <li>• Totaalbedrag inclusief BTW;</li> <li>• Inkoopordernummer;</li> <li>• Contractnummer;</li> <li>• Factuurnummer.</li> </ul> <p>Het staat de financiële administratie van de gemeente vrij om nieuwe voorwaarden met betrekking tot facturatie te stellen.</p>
21.	Bij correcte facturering vindt betaling plaats binnen 30 <u>werkkalender</u> dagen na ontvangst van de factuur. Indien een factuur niet correct is opgesteld, wordt dit door de gemeente na ontvangst van de factuur aan de inschrijver gemeld. Na ontvangst van de gecorrigeerde factuur gelden bovenstaande bepalingen ten aanzien van de betaling.
22.	Het staat inschrijver vrij te allen tijde een onderaannemer in te schakelen ter vervulling van een aanvraag. Indien de onderaannemer de aanvraag kan vervullen dienen allen contracten en facturatie met de gemeente te verlopen via inschrijver. Aanvullende kosten die de inschakeling van een onderaannemer met zich mee brengt zijn volledig voor rekening en risico van inschrijver.

#### Slotbepalingen

23.	Aan het eind van de overeenkomst wordt van de inschrijver verwacht dat de inschrijver bereidwillig en kosteloos meewerkt aan de overdracht van kennis en ervaring aan de volgende (nieuwe) contractpartner van de gemeente. Inschrijver verleent op eerste verzoek van de gemeente tijdige en volledige medewerking aan het overleggen van relevante informatie, die de gemeente in het kader van het voorbereiden van een aanbestedingsprocedure voor een nieuwe (opvolgende) overeenkomst wenselijk acht.
-----	---