



Programma van Eisen
Technische Adviesdiensten Onderhoud Vastgoedportefeuille Gemeente Alkmaar

Aanbestedende dienst: Gemeente Alkmaar

Projectnaam: Technische Adviesdiensten Onderhoud Vastgoedportefeuille

Kenmerk: Bijlage 1 PvE Adviesdiensten Alkmaar

Publicatiedatum: 11 juli 2025

Status: Definitief

Versie: 1.0

Inhoudsopgave

1. Definities.....	3
2. Programma van Eisen	5
3. Voorschriften met betrekking tot de Wet Ketenaansprakelijkheid (WKA).....	9
4. Uitvoeringseisen algemeen (voor alle percelen)	10
5. Samenhang en samenwerking tussen de percelen.....	15
6. Veiligheid en gezondheid / Arbo.....	16
7. Communicatie.....	18
8. Tevredenheid.....	21
9. Integriteit en AVG	22
10. Exit strategie.....	23

Aantal pagina's: 23

Aantal woorden: 7113

1. Definities

De volgende definities worden toegepast in dit Programma van Eisen.

Beheer- en onderhoudspartij	Door Opdrachtgever gecontracteerde partij(en) die in en om een Object, de beheertaken en onderhoudsactiviteiten aan de bouwkundige-, elektrotechnische-, werktuigbouwkundige- en transport Elementen uitvoeren, voor en namens Opdrachtgever.
Compliance	Naleving van relevante wet- en regelgeving, de vastlegging hiervan en het werken volgens opgestelde normen en regels. Compliance betreft ook de interne regels van de Opdrachtgever.
Correctie	Elke aanpassing, wijziging of verbetering aan het geleverde product of de dienst, om (alsnog) te kunnen voldoen aan de overeengekomen specificaties en kwaliteitseisen.
Demarcatie	Afbakening van de verantwoordelijkheden tussen de gebouweigenaar en Gebruiker, aangaande scope van de aanbestedingen.
Element	Bouwkundig of installatietechnisch bouwdeel dat door de specifieke eigenschappen zoals functie, materiaal en type als een eenheid wordt gezien. Een sub Element is een onderdeel van een Element dat in combinatie met andere afzonderlijke sub elementen gezamenlijk het Element vormt.
Gebruiker	Alle personen in-, om-, op- of bij- het Object of delen hiervan en er gebruik van maken.
Keuringen	Het uitvoeren van Keuringen en testen die uit het oogpunt van wetgeving, normen en voorschriften verplicht zijn om uit te voeren. Dit inclusief verslaglegging, de uitvoering en rapportage.
Klacht	Melding van een optredend gebrek of procesmatige tekortkoming, van welk aard dan ook, waarbij niet aan de verwachtingen wordt voldaan.
MJOP	Meerjaren onderhoudsplan, een meerjarig plan voor het uit te voeren onderhoud, gebaseerd op uitgevoerde conditiemeting, waarin een overzicht van eenmalige of cyclusmatige onderhoudswerkzaamheden en/of vervangingen per bouwdeel, gespecificeerd en geoptimaliseerd naar soort werkzaamheden is aangegeven, waardoor inzicht wordt verschaft in de benodigde activiteiten in tijd en geld. Wanneer opgenomen werkzaamheden en/of vervangingen (en daaropvolgend onderhoud) in plaats van instandhouding het verlagen de energiebehoefte als basis hebben, spreken we van een duurzaam meerjaren onderhoudsplan (DMJOP).
Nadere Opdracht	Een specifieke opdracht van Opdrachtgever aan Opdrachtnemer tot het leveren en/of verrichten van Diensten onder de Overeenkomst.
Object	Bouwwerk dat een voor mensen toegankelijke, overdekte, geheel of gedeeltelijk met wanden omsloten ruimte vormt.
Ontwerpfase(n)	De ontwerpfasen zoals omschreven in de STB (2014) I/D- fase – Initiatief en definitiefase SO-fase – Schetsontwerp VO-fase – Voor- of Voorlopig Ontwerp DO-fase – Definitief Ontwerp TO-fase – Technisch Ontwerp UO-fase – Uitvoeringsgereed Ontwerp
Opdrachtgever	De gemeente Alkmaar.
Opdrachtnemer	Opdrachtnemer is reeds degene die de Overeenkomst gegund krijgt, alsmede degene die de Nadere Opdracht gaat uitvoeren.
Overeenkomst	De overeenkomst, inclusief bijlagen, die de Aanbestedende Dienst sluit met de Inschrijver of Inschrijvers aan wie de Opdracht is gegund.
Perceel	Een omschreven deel van de binnen de Opdracht uit te voeren advies- en ingenieursdiensten, waarvoor Inschrijvers in aanmerking kunnen komen.
Portefeuille	Een groep Objecten die organisatorisch op basis van type gebruik of beheer door de Aanbestedende Dienst als geheel worden gezien.
Programma van Eisen	Dit Programma van Eisen die als zodanig door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer kenbaar is gemaakt inclusief bijbehorende bijlagen.

Rapportagetijd	Periode vanaf verstrekken Nadere Opdracht tot het moment dat het rapport opgeleverd is aan Opdrachtgever.
Vastgoed-informatie	Alle Object gerelateerde informatie en documenten zoals onderhoudsrapportages, garanties en tekeningen.
Werkdag	Een dag van 07.00 uur tot 18.00 uur op maandag t/m vrijdag exclusief nationale feestdagen.
Wettelijke verplichtingen	Werkzaamheden die uit het oogpunt van wetgeving en normen en voorschriften, verplicht zijn om uit te voeren inclusief tekeningen, verslaglegging, navolging van de uitvoering en rapportage.
UAV2012	Uniforme administratieve voorwaarden voor de uitvoering van werken en van technische installatiewerken 2012. Versie 2025

Dit Programma van Eisen is onderdeel van de Overeenkomst tussen de gemeente Alkmaar en de adviseur met kenmerk "2502.07.11 Concept Overeenkomst technische dienstverlening vDef".

2. Programma van Eisen

U dient onvoorwaardelijk en ondubbelzinnig akkoord te gaan met alle in dit document omschreven eisen. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst dient u aan deze eisen te voldoen. Door in te schrijven conformeert u zich aan alle omschreven eisen.

2.1 Scope van de Opdracht

Door middel van deze aanbesteding beoogt de Aanbestedende Dienst vier (4) tot vijf (5) Opdrachtnemers te selecteren om daar een Overeenkomst mee af te sluiten. Voor perceel 1 worden maximaal 2 opdrachtgevers gecontracteerd, voor de percelen 2, 3 en 4 wordt maximaal een (1) Opdrachtnemer gecontracteerd.

De Percelen zijn als volgt ingedeeld:

- Perceel 1; Technische advieswerkzaamheden
- Perceel 2; Leefbaarheid en milieu
- Perceel 3; Bouwkosten
- Perceel 4; Sloop advieswerkzaamheden

Binnen de scope vallen ongeveer honderdvijftig (150) tot tweehonderd (200) Objecten met diverse gebruiksfuncties. Het betreft kantoorgebouwen, woningen, sportlocaties, Molens, en Monumenten.

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst kunnen er Objecten bijkomen, afgestoten worden of overgaan naar een andere Portefeuille vanwege veranderend gebruik van het Object. Dit geldt voor alle Percelen.

Voor alle Percelen geldt dat de Opdracht bestaat uit het ondersteunen en adviseren van de Aanbestedende Dienst in de voorbereiding, uitvoering en controle van onderhoud, aanpassing en beheer van Objecten binnen alle onderstaande vakgebieden:

1. Bouwkunde;
2. Monumenten;
3. Werktuigbouwkundige installaties;
4. Elektrotechnische installaties;
5. Constructies;
6. Transportinstallaties;
7. Tekenwerk;
8. Meet- en regeltechnische installaties;
9. Energie technische installaties;
10. Verduurzaming van vastgoed, op het gebied van energietransitie, circulair bouwen, klimaatbestendige en gezonde leefomgeving;
11. Terreinen;
12. Circulair slopen;
13. Bouw- en projectmanagement;
14. Aanbestedingen;
15. Arbo, Veiligheid (V&G), Welzijn;
16. Facilitair gebruikersonderhoud en vervangingen.

De aard van de te leveren advies- en ingenieursdiensten zijn per Perceel specifiek en afhankelijk van de desbetreffende scope. In paragraaf 1.4 is per Perceel toegelicht welke werkzaamheden onder het Perceel valt.

2.2 Buiten de scope

MJOP's/conditiemetingen worden in aparte aanbestedingen op de markt gebracht.

2.3 Doel van de Opdracht

Aanbestedende Dienst is op zoek naar professionele Opdrachtnemers die haar kunnen voorzien van hoogwaardige advies- en ingenieursdiensten voor het gemeentelijk vastgoed.

De (contract)doelstellingen die Aanbestedende Dienst wil bereiken met deze Opdracht betreffen:

- Het op een professionele wijze beheren en exploiteren van het gemeentelijke vastgoed;
- Het actief meedenken aan het realiseren van een klimaatneutrale vastgoedportefeuille in 2050;

- Het op eenduidige wijze registreren en beheren van data en gegevens, waardoor deze volledig, actueel en betrouwbaar zijn;
- Geld en middelen zo efficiënt en doelmatig mogelijk inzetten, om het maximale resultaat te behalen;
- Het realiseren van een samenwerking die bijdraagt in het standaardiseren en optimaliseren van onderlinge werkprocessen tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer en het op eenduidige wijze beheren en exploiteren van het vastgoed.

2.4 Perceelindeling

De Opdracht is onderverdeeld in de hierna omschreven Percelen. Naar de mening van de Aanbestedende Dienst biedt zowel de omvang als de reikwijdte van de Opdracht voldoende mogelijkheden om de Opdracht in Percelen in te delen. Ook draagt de Perceelindeling bij aan marktwerking en beoogt de Aanbestedende Dienst de Opdracht toegankelijk te laten zijn voor verschillende marktpartijen, zodat zowel het midden- en kleinbedrijf als grootbedrijf kunnen inschrijven.

De Opdracht is verdeeld in vier (4) Percelen, te weten:

- Perceel 1: Technische advieswerkzaamheden
- Perceel 2: Leefbaarheid en milieu
- Perceel 3: Sloop advieswerkzaamheden
- Perceel 4: Bouwkosten

2.4.1 Scope Perceel 1: Technische advies werkzaamheden

Binnen dit Perceel hebben de Nadere Uitvragen betrekking op het voorbereiden, uitwerken, begeleiden en controleren van benodigde werkzaamheden om Objecten te onderhouden en/of aan te passen. Deze werkzaamheden komen voort uit de meerjaren onderhoudsplannen, adviezen ter verduurzaming en vanuit beperking van Veiligheids- & Gezondheid (V&G) risico's.

De gevraagde werkzaamheden bestaan op Objectniveau onder andere uit:

- Onderzoek en advisering ten behoeve van onderhouds-vervangings- en verbouwingswerkzaamheden;
- Ontwerp- en engineeringwerkzaamheden
- Het maken van constructieberekeningen;
- Beoordelen, coördineren, begeleiden en/of controleren realisatie jaarplannen planmatig onderhoud;
- Opstellen van werkomschrijvingen en bestekken;
- Beoordeling offertes en inschrijvingen in samenwerking met perceel bouwkosten;
- Directievoering, toezicht en controle bij projecten of werkzaamheden derden en;
- Onderzoek en advisering in huisvestings- en huurdersonderhoudsvraagstukken;
- Projectleiding;
- Ondersteuning en advisering bij aanbestedingstrajecten;
- Ontwikkeling van aanbestedingsdocumenten;
- Periodieke audit contractuele verplichtingen/KPI's.

2.4.2 Scope Perceel 2: leefbaarheid en milieu

Binnen dit Perceel hebben de Nadere Uitvragen betrekking op het in kaart brengen van risico's op het gebied van veiligheid en gezondheid, het beheersen van deze risico's, het op orde brengen van de bijbehorende documentatie en het inspecteren op naleving van de beheersmaatregelen en wet- en regelgeving. En bijdragen aan de opgave waar de Aanbestedende Dienst de komende jaren voor staat om te voldoen aan de regelgeving en eigen doelstellingen op het gebied van duurzaamheid en milieu.

De gevraagde werkzaamheden bestaan onder andere uit:

- Het per Object opstellen van ontbrekende statische compliance documenten vanuit de zorgplicht van de Aanbestedende Dienst;
- Onderzoek, advisering en inspectie brandveiligheid;
- Opstellen legionellabeheersplannen;

- Onderzoek en advisering akoestiek, constructieve veiligheid;
- Technische quickscan rapportages veiligheid Objecten;
- Het opstellen en/of actualiseren van energie labels;
- Opstellen energie maatwerkadviezen;
- Onderzoek en advies verduurzamingsmogelijkheden op basis van objectvisie en MJOP;
- Onderzoek en advies aansluiting op warmtenet;
- Uitvoeren Energie-audit;
- Opstellen DuMo-advies en;
- Onderzoek en advies subsidieregelingen.

2.4.3 Scope Perceel 3: Bouwkosten:

Het adviesbureau zal adviseren over de bouwkosten van diverse projecten en bijdragen aan een gedegen kostenbeheersing gedurende het ontwerpproces. De focus ligt op het bewaken van budgetten, het bijdragen aan kostenramingen en begrotingen per projectdeel, en het adviseren over investerings- en exploitatiekosten.

Taken en Verantwoordelijkheden:

1. Bewaken van het Fasebudget

- Opstellen van een rapport over de bewaking van het DO-budget (D1785).
- Overzicht geven van beschikbare budgetten en bestedingen per adviseur en op totaalniveau.

2. Bijdragen aan Begroting Bouwkosten

Opstellen van kostenramingen en begrotingen per projectdeel (cluster).

Opstellen van begrotingen op basis van elementenclusters/elementen per discipline:

- Architectuur/Bouwkunde
- Constructies
- Installaties
- Beoordelen van de begrotingen ten opzichte van het beschikbare budget.
- Aanbevelingen doen over mogelijke kostenbesparingen en risicobeheersing.

3. Opstellen Begroting

Opstellen van Ontwerp-begrotingen in alle fasen van het project, inclusief:

- Keuzes en aannames vastleggen.
- Methodiek voor begroting en kostenopbouw beschrijven.
- Begroting per projectdeel en elementenclusters bepalen.
- Risicoanalyse uitvoeren en adviseren over te nemen maatregelen.

4. Adviseren over Investeringskosten

- Opstellen van een raming van investeringskosten op basis van NEN 2699.
- Advies geven over investeringskosten ten opzichte van het budget.
- Identificeren van risicofactoren en aanbevelingen doen.

5. Adviseren over Kosten-Kwaliteit

- Opstellen van een kosten-kwaliteitsanalyse inclusief:
- Analyse van kostenramingen en kwaliteitsaspecten.
- Referentie- en benchmarkvergelijkingen uitvoeren.
- Conclusies en advies over kostenoptimalisatie formuleren.

6. Ramen en Analyseren van Exploitatiekosten

Raming van exploitatiekosten per project inclusief:

- Opsplitsing in vaste kosten, energiekosten, onderhoudskosten, administratieve kosten en bedrijfskosten.
- Beoordeling van de exploitatiekosten ten opzichte van het budget.

7. Analyse van de kosten-baten van exploitatie inclusief:

- Rentabiliteitsberekeningen en afweging van kosten versus opbrengsten.

8. Financieringsmogelijkheden en Subsidieaanvragen

- Inventariseren van mogelijke financieringsopties voor projecten
- Adviseren over financieringsstrategieën en -keuzes.
- Opstellen van subsidieaanvragen conform de geldende subsidievoorwaarden

2.4.4 Scope Perceel 4: Sloop advieswerkzaamheden

Het doel van dit perceel is het integraal begeleiden van de voorbereidingsfase voor de sloop van het betreffende object, inclusief het leveren van benodigde adviesdiensten en het verzorgen van de benodigde documenten voor een zorgvuldige en rechtmatige uitvoering van de sloop.

De werkzaamheden omvatten in ieder geval:

1. Inventarisaties en onderzoeken

- Opstellen en coördineren van een asbestinventarisatie (type A, eventueel B)
- Uitvoeren of laten uitvoeren van een flora- en faunaonderzoek conform de Wet natuurbescherming
- Bodemonderzoek (indien relevant of vereist door bevoegd gezag)
- Toetsen op de aanwezigheid van monumentale of cultuurhistorische waarden (indien van toepassing)

2. Vergunningstraject en juridische toetsing

- Ondersteunen bij het aanvragen van de omgevingsvergunning voor sloop (incl. eventuele meldingen)
- Adviseren over relevante wet- en regelgeving (zoals Wnb, Wabo, omgevingswet)

3. Sloopbestek en contractdocumenten

- Opstellen van een technisch sloopbestek inclusief bijlagen
- Opstellen van een directiebegroting voor de sloopwerkzaamheden
- Beschrijven van de uitgangspunten voor veiligheid, milieumaatregelen en logistiek

4. Aanbesteding sloopaannemer

- Adviseren over gunningscriteria en selectievoorwaarden
 - Beoordelen van inschrijvingen (optioneel)
- De Gemeente verzorgt zelf de aanbestedingsprocedure.

5. Toezicht en begeleiding uitvoering

- Uitvoeren van toezicht tijdens de sloopwerkzaamheden (frequentie in overleg)
- Bijwonen van bouwvergaderingen
- Rapporteren over voortgang, kwaliteit, veiligheid en naleving van vergunningen

6. Afronding en nazorg

- Eindinspectie en -rapportage
- Advisering bij opleverdossier en revisie (indien van toepassing)
- Beoordelen van eventuele restverontreiniging of afwijkingen t.o.v. de plannen

Opmerkingen

- Alle werkzaamheden dienen te worden uitgevoerd conform geldende wet- en regelgeving en de eisen van het bevoegd gezag.
- Afstemming met andere percelen (zoals bouwkundig of milieukundig advies) kan noodzakelijk zijn.

3. Voorschriften met betrekking tot de Wet Ketenaansprakelijkheid (WKA)

3.1 Betalingsgedrag:

Bij zijn prijsaanbieding en voorts telkens aan het einde van ieder kwartaal na ondertekening van het contract dient de opdrachtnemer in verband met de Wet Keten Aansprakelijkheid (WKA) de meest recente originele verklaringen omtrent zijn betalingsgedrag van belastingdienst en bedrijfsvereniging aan de opdrachtgever te overleggen.

3.2 Bewijs afdracht

De opdrachtnemer is jegens de opdrachtgever gehouden te voldoen aan zijn wettelijke verplichtingen tot afdracht van loonbelasting en sociale verzekeringspremies die verband houden met het opgedragen werk. Desgevraagd zal hij de opdrachtgever de gegevens verschaffen waaruit blijkt dat aan deze verplichtingen is en wordt voldaan.

3.3 BTW verlegd

De opdrachtnemer moet op zijn declaratie vermelden dat de omzetbelasting wordt verlegd, tenzij de belastingdienst die ten aanzien van de opdrachtnemer bevoegd is, schriftelijk heeft medegedeeld dat de verleggingsregeling omzetbelasting voor de in dit PVE beschreven werkzaamheden niet van toepassing is.

3.4 Gegevens G-rekening

De opdrachtnemer verschaft zo spoedig mogelijk na de opdracht van het werk de gegevens als bedoeld in artikel 3 lid 2 van het G-rekeningenbesluit 1991 en nadien de gegevens van artikel 4 van dit besluit alsmede de gegevens bedoeld in artikel 3 sub c van het Besluit administratievoorschriften bij onderaanneming (Besluit van 26 mei 1982, Stcrt. 109). De opdrachtnemer moet op elke declaratie uitdrukkelijk het loonkostenbestanddeel van het gedeclareerde bedrag vermelden. De voor het werk in te schakelen onderaannemers moeten een geblokkeerde rekening hebben geopend als bedoeld in het G-rekeningbesluit 1991.

3.5 Vrijwaring

De opdrachtnemer vrijwaart de opdrachtgever tegen alle eventuele aanspraken die door de belastingdienst of de bedrijfsvereniging in het kader van de Wet Ketenaansprakelijkheid (wet van 4 juni 1981 Stb. 370) worden gemaakt, alsmede tegen eventuele op die wet gebaseerde verhaal aanspraken van onderaannemer die met (een deel van) het werk zullen worden belast.

4. Uitvoeringseisen algemeen (voor alle percelen)

4.1	Voor de uitvoering van Overeenkomst is de DNR 2011 (herziening juli 2013) van toepassing, inclusief het addendum hierop.
4.2	De Opdrachtnemer dient continue de vigerende normen en richtlijnen toe te passen. Bij het opstellen van werkschrijvingen en/of bestekken dient de Opdrachtnemer een transparante en controleerbare systematiek (werkzaamheden, aantallen, kwaliteit) van beoordelen te hanteren. Deze systematiek dient proportioneel te zijn in relatie tot gevraagde advieswerkzaamheden en vooraf afgestemd te worden met de Opdrachtgever.
4.3	De Opdrachtnemer dient kennis van regelgeving zowel door te laten werken in het eigen handelen, als in de uitwerking van adviezen en contractstukken. Uitdrukkelijk wordt hierbij vermeld dat het niet toegestaan is om vooruitlopend op aanbestedingen/minicompetities prijzen of offertes op te vragen bij de Beheer- en onderhoudspartijen of andere uitvoerende partijen. Dit om te voorkomen dat er vanuit Opdrachtgever verkeerde verwachtingen worden gewekt.
4.4	Het vigerende beleidskader voor het thema: Duurzaamheid, is het de agenda Duurzaam Alkmaar (ADA), te vinden op: https://www.alkmaar.nl/duurzaam/over-alkmaar-duurzaam/ . Daarin staan de ambities van Opdrachtgever beschreven op het gebied van de energietransitie, schone leefomgeving, circulariteit en klimaat-adaptatie. De Opdrachtnemer is gedurende de Opdracht verantwoordelijk om bij uitvoering van de Nadere Opdrachten op het gebied van milieuzorg en duurzaamheid nieuwe ontwikkelingen mee te nemen in de uitwerking hiervan.
4.5	Eén derde van de CO ₂ -uitstoot en circa een kwart van de luchtverontreiniging in het stedelijk gebied wordt veroorzaakt door mobiliteit en transport. De Opdrachtgever streeft daarom onder andere naar 55% minder uitstoot van broeikasgassen ten opzichte van 1990. In dit kader wordt van Opdrachtnemer verwacht dat wordt meegedacht aan het beperken van de uitstoot door mobiliteit en transport en dat zij hier actief rekening mee houdt.
4.6	De Opdrachtnemer draagt zorg dat de Opdracht en de Nadere Opdrachten binnen de overeengekomen financiële kaders worden uitgevoerd. Onder de financiële kaders vallen onder meer het beschikbare budget voor de Nadere Opdracht en de afspraken die zijn gemaakt over vergoeding van de Nadere Opdracht.
4.7	Alle medewerkers die worden ingezet door de Opdrachtnemer, dienen te voldoen en op de hoogte te zijn van alle eisen, als omschreven in dit Programma van Eisen en kennis te nemen en zich te houden aan de geldende huis- en toegangsregels van het desbetreffende Object. Dit geldt voor vast personeel, alsmede voor incidenteel en kortstondig in te zetten medewerkers of onderaannemers.
4.8	De Opdrachtgever is gerechtigd om op elk moment bij de Opdrachtnemer te toetsten of de ingezette medewerkers voldoen aan de benodigde kennis en ervaring voor de functieprofielen van de Nadere Opdracht.

4.9	In de aanbidding op de Nadere Opdracht, kan Opdrachtnemer kiezen om de functieprofielen, inclusief het bijbehorende opleidingsniveau, uit te laten voeren door een junior en/of senior functionaris, voorzien van een toelichting voor deze verdeling. Het belangrijkste verschil tussen een junior en senior functie kan worden omschreven op basis van verschillende factoren, zoals ervaring, verantwoordelijkheden, vaardigheden, en autonomie. De Opdrachtgever ziet dit binnen deze Opdracht als volgt; De junior functionaris: - Is startend, met minimaal één (1) jaar ervaring in de functie of het vakgebied. - Is in staat om zelfstandig werkzaamheden uit te voeren, echter nog wel onder begeleiding, toezicht of gecontroleerd door een senior functionaris is, zoals; - o het vergaren, verwerken, analyseren en interpreteren van informatie; - o het opstellen van tekeningen, uitvoeren van inspecties en onderzoeken; - o het uitwerken van rapporten, presentaties, en andere advies gerelateerde documentatie; - o het assisteren en/of notuleren bij vergaderingen. - Legt verantwoording af aan de senior functionaris. De senior functionaris: - Heeft minimaal vijf (5) jaar ervaring met soortgelijke opdrachten in de functie en het vakgebied. - Heeft aanvullende opleidingen en trainingen afgerond, certificaten behaald om vaktechnische inhoudelijke kennis en functiegerichte vaardigheden te verkrijgen. - Voert zelfstandig werkzaamheden uit en/of coördineert, stuurt, controleert, analyseert en interpreteert werkzaamheden van andere functionarissen. - Is in staat om, als de functie en Nadere Opdracht dit vraagt, meerdere alternatieven aan te leveren als mogelijke oplossingen, waarbij korte en lange termijneffecten en risico's worden meegenomen. - Begeleidt en houdt toezicht of controleert de junior functionaris. - Is eindverantwoordelijke voor het op te leveren product of advies en staat in voor de geleverde kwaliteit hiervan.
4.10	De Opdrachtnemer draagt zorg voor de algehele kwaliteitszorg met betrekking tot een Nadere Opdracht en een Nadere Opdracht. Producten voortkomend uit de Nadere Opdracht dienen te voldoen aan de uitgevraagde kwaliteit. De procesinrichting (kwaliteitsmanagement) en de geleverde producten door de Opdrachtnemer, zijn conform de uitgevraagde kwaliteit, zodat kwaliteitscontrole door de Opdrachtgever tot een minimum kan worden beperkt. De geleverde producten voldoen aan de uitgangspunten: proportioneel, leesbaar, faire risicoverdeling in geld, tijd en uitvoerbaarheid.
4.11	De verantwoordelijke persoon (senior) van de Opdrachtnemer is in het bezit van de benodigde kennis, ervaring, certificaten en/of diploma's, die benodigd zijn voor de uitvoering van de Nadere Opdracht. Deze verantwoordelijke persoon (senior), controleert/toetst de kwaliteit van de te leveren producten voordat deze aan de Opdrachtgever en/of de coördineerde Opdrachtnemer, worden aangeboden. Deze controles betreffen zowel de administratieve, als de inhoudelijke kant van de Nadere Opdracht, waardoor de kwaliteitsborging van het op te leveren product wordt geborgd vanuit de Opdrachtnemer. Producten die niet aan de gestelde eisen voldoen worden niet aan de Opdrachtgever en/of de coördineerde Opdrachtnemer aangeboden, tenzij uitdrukkelijk overeengekomen is om de

	producten alvast te verstrekken. Dit ontslaat de Opdrachtnemer niet van de verplichting om in latere fase alsnog het product te leveren dat aan de kwaliteitseisen voldoet.
4.12	Deze Opdracht heeft onder andere als doel om efficiënt om te gaan met de capaciteit van de Opdrachtgever. Opdrachtnemer levert, middels een gedegen kwaliteitssysteem, zelfstandig de (geverifieerde) producten die voortkomen uit de Nadere Opdracht(en), met als uitgangspunt dat het bij overdracht aan de Opdrachtgever kwalitatief voldoet. Hiermee worden Correcties zoveel mogelijk voorkomen, aangezien het resultaat van de Nadere Opdracht in één keer voldoet en dit de doorlooptijd bevordert en onnodige extra ureninzet voorkomt.
4.13	Een Correctie dient te worden uitgevoerd bij: • De ontdekking van fouten of tekortkomingen: wanneer de Opdrachtgever of Opdrachtnemer een fout, gebrek of tekortkoming in het product of de dienst ontdekt die niet voldoet aan de specificaties en kwaliteitseisen, zoals overeengekomen. • Niet-naleving van specificaties: wanneer het geleverde product of de dienst, niet voldoet aan de specificaties van de Overeenkomst of de Nadere Opdracht.
4.14	De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het uitvoeren van alle noodzakelijke Correcties zonder extra kosten voor de Opdrachtgever. Het proces voor het doorvoeren van Correcties is als volgt: • Melding van de Correctie; • Bevestiging en planning; • Uitvoering van de Correctie; • Beoordeling en acceptatie.
4.15	De eventuele uit te voeren Correcties zijn onderdeel van de vastgestelde KPI's. Indien vanuit het halfjaarlijkse tactische overleg blijkt dat Opdrachtnemer de KPI's en prestaties niet heeft behaald, heeft de Opdrachtgever het recht om bepaalde Nadere Uitvragen op te vragen bij andere Opdrachtnemers en/of partijen voor de diensten die door de Opdrachtnemer worden verleend (zie de eisen in hoofdstuk 10).
4.16	Opdrachtnemer dient vooraf kennis te nemen van de treffen voorzieningen en beheersmaatregelen voor de uitvoering van de Nadere Opdracht. Indien er in bijzondere situaties aanvullende voorzieningen en beheersmaatregelen benodigd zijn, dienen deze voorzieningen en beheersmaatregelen separaat te worden opgenomen in de offerte voor de Nadere Opdracht. Het ontbreken van aanvullende voorzieningen of beheersmaatregelen ontslaat de Opdrachtnemer niet van de in de Nadere Opdracht beschreven werkzaamheden.
4.17	In het geval dat in de Nadere Opdracht aangegeven wordt dat bepaalde benodigde informatie bij Opdrachtgever ontbreekt, dient de Opdrachtnemer er bij het opstellen van de offerte vanuit te gaan dat deze informatie door de Opdrachtnemer binnen de Nadere Opdracht vergaart dient te worden. De Opdrachtnemer dient dit als een apart onderdeel in de offerte op te nemen. De te vergaren informatie dient hierbij dusdanig te worden opgesteld dat deze informatie binnen de systemen van de Opdrachtgever geborgd kan worden en daardoor beschikbaar is voor toekomstige Nadere Uitvragen.
4.18	De Opdrachtnemer registreert in een dossier de uitgevoerde Nadere Opdrachten. Tevens zal de Opdrachtnemer de Opdrachtgever informeren en rapporteren over de uitgevoerde werkzaamheden. De Opdrachtgever is gerechtigd dit dossier in te zien.

4.19	De Opdrachtnemer die vanuit een Nadere Opdracht de coördinatie heeft over de Beheer- en onderhoudspartijen of Perceel overstijgend over de partijen binnen de Percelen, dient ervoor te zorgen dat binnen vier (4) werkweken na het gereedkomen van de (project)werkzaamheden, het V&G-dossier, de revisiebescheiden en garantiebewijzen bij Opdrachtgever aangeleverd worden.
4.20	Opdrachtnemer levert tijdens elk tactisch overleg verbeteringen en verbetervoorstellen aan richting Opdrachtgever voor het uitvoeren van haar taken en activiteiten.
4.21	Opdrachtnemer toetst in de uitwerking van Nadere Opdrachten op de mogelijkheid tot het verkrijgen van subsidies en neemt dit mee in haar advies. Opdrachtnemer kan via een Nadere Opdracht en Opdracht verzocht worden om te ondersteunen bij het subsidieproces.
4.22	Voor iedere Nadere Opdracht stelt de Opdrachtgever schriftelijk een Nadere Opdracht op. De Opdrachtgever draagt er zorg voor dat de Nadere Opdracht de volgende zaken bevat: • Heldere vraagstelling van de Opdrachtgever; • Voor het advies benodigde en beschikbare informatie; • Heldere kaders, zoals bijvoorbeeld de planning (aanvang werkzaamheden na opdrachtverstrekking, eventuele gewenste fasen en oplevertermijn), reactietijd, budget en rol- en taakverdeling. Op basis van de Nadere Opdracht stelt de Opdrachtnemer een offerte op waarin alle voor het advies benodigde werkzaamheden zijn opgenomen. Na het beoordelen van de offerte of eventueel na het indienen van een aangepaste offerte, accepteert de Opdrachtgever de offerte, waarna de Nadere Opdracht wordt verstrekt. Afgeronde c.q. opgeleverde producten van de Nadere Opdracht, worden door Opdrachtnemer aan Opdrachtgever verstrekt.
4.23	Voor iedere Nadere Opdracht die door de Opdrachtgever wordt ingediend bij de Opdrachtnemer stelt de Opdrachtnemer een offerte op met een gestanddoeningstermijn van dertig (30) dagen. In deze offerte worden de volgende zaken opgenomen: • De onderdelen die voor het advies uitgevoerd worden, alsmede de feitelijke input en output van deze taken; • Een planning op hoofdlijnen waarin aanvang werkzaamheden na opdrachtverstrekking, doorlooptijden, fasen, overleg- en beslismomenten zijn weergegeven; • Een begroting, gespecificeerd in benodigde functies/activiteiten, aantal uren/m² en bijbehorende tarieven.
4.24	Indien Opdrachtnemer in bijzondere omstandigheden, onderbouwd met zwaarwegende argumenten, onvoldoende beschikbare capaciteit heeft voor het tijdig oppakken van de Nadere Opdracht en het uitvoeren van de daaruit voortkomende werkzaamheden, dient zij dit binnen vijf (5) werkdagen kenbaar te maken aan Opdrachtgever. Indien er vervolgens geen passende termijn overeengekomen kan worden, heeft Opdrachtgever vervolgens de mogelijkheid om derden te benaderen voor de Nadere Opdracht , conform het inkoopbeleid van Opdrachtgever.
4.25	De Opdrachtnemer is gehouden om de Opdrachtgever inzicht te geven in de in onderaanneming uitgezette werkzaamheden. Dit inzicht dient dusdanig gespecificeerd te zijn dat Opdrachtgever in staat is om deze op ingezette capaciteit en middelen te beoordelen.

4.26	De Opdrachtgever verwacht van de Opdrachtnemer een pragmatische aanpak bij de Nadere Opdrachten, waarbij de administratieve lasten en tijdsinzet voor zowel Opdrachtgever als voor de Opdrachtnemer zo beperkt mogelijk zijn.
4.27	De uitvoering van een Nadere Opdracht vangt aan uiterlijk twintig (20) werkdagen na opdrachtverstrekking van de offerte door de Opdrachtgever, tenzij uitdrukkelijk anders met de Opdrachtgever overeen is gekomen.
4.28	Voor iedere Nadere Opdracht waar meerdere fasen in het adviesproces doorlopen dienen te worden, geldt dat de resultaten van elke fase door de Opdrachtgever goedgekeurd dienen te worden, alvorens de Opdrachtnemer de volgende fase start. De Opdrachtnemer draagt zorg voor alle benodigde voorbereidingswerkzaamheden om de toetsing van, eventuele gevolgen voor en besluitvorming over de faseresultaten door de Opdrachtgever mogelijk te maken. In het geval dat er geen akkoord gegeven wordt voor de start van de volgende fase, heeft Opdrachtgever het recht de Nadere Opdracht te herijken en/of te beëindigen. Opdrachtnemer brengt in een dergelijke situatie de uitgevoerde werkzaamheden, behorende bij de afgeronde fasen, in rekening.
4.29	Alle aan de Nadere Opdrachten onderliggende onderzoeken, gemaakte tekeningen, urenoverzichten en overige gegevens worden eigendom van de Opdrachtgever en worden te allen tijde kosteloos in een digitaal bewerkbaar format door Opdrachtnemer aangeleverd bij oplevering van de Adviesvraag, welke gelden als prestatieverklaring. Deze bestanden worden door Opdrachtnemer op een ordentelijke en systematische wijze bewaard. De Opdrachtnemer garandeert de beschikbaarheid van deze bestanden kosteloos voor een periode van minimaal één jaar na beëindiging van de Overeenkomst.
4.30	Zoals beschreven in het Prijzenformulier, dienen in alle uurlonen (all-in) en percentages alle kosten opgenomen te zijn. Er mogen geen overige kosten of andere tarieven in rekening worden gebracht voor de eigen werkzaamheden, zoals reis- en/of parkeerkosten, gebruik klein materiaal of gereedschap of bureaunkosten.
4.31	Op de inzet van materiaal voor werken op hoogte of specifiek voor het onderzoek benodigde apparatuur, mag een maximale toeslag van 10% op de nettoprijs worden toegepast.
4.32	Indexatie vindt plaats op basis van wat omschreven staat in de Overeenkomst.
4.33	De kosten voor regiewerkzaamheden in een Nadere Opdracht worden op basis van nacalculatie en daadwerkelijk gemaakte uren en/of werkzaamheden in rekening gebracht, conform de geldende afspraken in het prijzenformulier. De daadwerkelijke inzet wordt bijgehouden en verrekend per dertig (30) minuten.
4.34	Opdrachtgever streeft ernaar om gedurende de looptijd van de Overeenkomst samen met de Opdrachtnemer(s) tot staffelprijzen te komen voor de diverse producten.
4.35	De Opdrachtnemer is gehouden om de Opdrachtgever inzicht te geven in de urenverantwoording en/of kostenonderbouwing van regie en/of aanvullend verrekenbare werkzaamheden.
4.36	Opdrachtnemer mag in reclame-uitingen geen gebruikmaken van de naam of logo van de Opdrachtgever en/of de gemeente Alkmaar zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever.

5. Samenhang en samenwerking tussen de percelen

5.1	Indien bij de realisatie van grote en/of complexe projecten of vraagstukken de multidisciplinaire inzet en expertise benodigd is van Opdrachtnemers uit verschillende Percelen, ontvangt elke individuele Opdrachtnemer een specifieke Nadere Opdracht voor zijn deel van de werkzaamheden voor het project of vraagstuk. De Opdrachtgever kan de coördinatie, het projectmanagement en/of de samenvoeging van de werkzaamheden, beleggen bij één van de desbetreffende Opdrachtnemers. Deze coördinerende taak zal expliciet worden beschreven in de Nadere Opdracht. De overige Opdrachtnemers binnen de andere Percelen dienen hun medewerking te verlenen aan deze vorm van samenwerking c.q. aansturing. Iedere individuele Opdrachtnemer is/blijft verantwoordelijk voor de kwaliteit van de eigen op te leveren producten.
5.2	De Opdrachtgever laat de verschillende Opdrachtnemers binnen deze Opdracht gelijkwaardige producten uitwerken. Voor de voorspelbaarheid, herkenbaarheid en efficiency is het van belang dat de producten die voortkomen uit de Nadere Opdracht(en) aansluiten op de processen van de Opdrachtgever, eenduidig en uniform zijn. Met elke Opdrachtnemer wordt gedurende de Overeenkomst afgestemd of hiervoor standaardmodellen en/ of sjablonen van de Opdrachtgever voor worden gebruikt, opgesteld dienen te worden of dat deze qua inhoud en/of opbouw afkomstig is van één van de Opdrachtnemers. Opdrachtgever is hier leidend in. In de Nadere Opdracht wordt naar het standaardmodel en/of sjabloon verwezen, Opdrachtnemer dient dit te gebruiken.
5.3	Gedurende de contractperiode, kan Opdrachtgever samen met de Opdrachtnemer(s) binnen de diverse Percelen en bijbehorende taken, richtlijnen/kaders opstellen voor bepaalde geleverde producten en diensten. Opdrachtgever zal de gewenste richtlijnen of kaders, in overleg met Opdrachtnemer(s) afstemmen en vaststellen, waarna deze van toepassing zijn voor alle Opdrachtnemers binnen de diverse Percelen.
5.4	Opdrachtgever heeft momenteel contracten lopen met marktpartijen voor het beheer en onderhoud (Beheer- en onderhoudspartijen) en de thema's: asbest, bodemonderzoek en flora en fauna. Voor conditiemetingen/MJOPs en tekenwerk wordt een andere aanbesteding uitgezet door de gemeente Alkmaar. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat zij, in geval van samenwerking, medewerking en input verleent aan de gecontracteerde marktpartijen.

6. Veiligheid en gezondheid / Arbo

6.1	De Opdrachtgever hecht vanuit haar rol als gebouweigenaar, beheerder, Opdrachtgever, Gebruiker en vanuit de maatschappelijke rol die zij heeft veel belang en waarde aan veiligheid, gezondheid en milieu. De Opdrachtnemer geeft in haar activiteiten en werkzaamheden invulling aan dit belang en neemt haar verantwoordelijkheid om hierop aan te sluiten. De Opdrachtnemer geeft invulling aan de eisen, randvoorwaarden en uitgangspunten van Bouwwetgeving verwerkt in de Omgevingswet en ook de Arbeidsomstandighedenwet. Specifiek wordt invulling gegeven aan de Bouwprocesbepalingen van het Arbeidsomstandighedenbesluit (Afdeling 5. Bouwproces, artikelen 2.23 t/m 2.35). Hiertoe dient Opdrachtnemer tijdens het ontwerpen de veiligheids-, gezondheids- en milieurisico's, verbonden aan de realisatie, het beheer en onderhoud, zoveel mogelijk te beperken en eventuele restrisico's in beeld te brengen. Bij het onderzoeken en selecteren van beheersmaatregelen volgt de Opdrachtnemer een arbeidshygiënische strategie: 1. Het beperken of voorkomen van gevaren en risico's voor de veiligheid of de gezondheid van de werknemer bij de bron. 2. Als dit onvoldoende resultaat oplevert, tref maatregelen gericht op collectieve bescherming. 3. Als na stap 1 en 2 nog gevaar resteert dan moeten maatregelen gericht op individuele bescherming worden genomen, waarbij aan de werknemer doeltreffende en passende persoonlijke beschermingsmiddelen ter beschikking worden gesteld. De bovenomschreven aanpak moet op effectiviteit worden bewaakt en er moet worden ingegrepen als gevaren onvoldoende worden beheerst. De Opdrachtnemer draagt bij aan het opstellen van een risico-inventarisatie en -evaluatie (RI&E), een V&G plan (gericht op de realisatiefase) en een V&G-dossier (gericht op de gebruiks- en onderhoudsfase).
6.2	Indien de Opdrachtgever in de Nadere Opdracht de V&G-coördinatie bij de Opdrachtnemer belegd, geldt onderstaande: Door het bepaalde in artikel 2.29 van het Arbeidsomstandighedenbesluit stelt de Opdrachtnemer één of meer coördinatoren (V&G-coördinatoren) voor de ontwerpfase aan. Deze coördinator(en) geeft (geven) uitvoering aan de coördinatie taken genoemd in artikel 2.30 van het Arbeidsomstandighedenbesluit. Deze coördinator(en) is verantwoordelijk voor de totstandkoming van de RI&E, het V&G-plan en het V&G-dossier, waarin de bijdrage van alle in het ontwerp team aanwezige disciplines is gebundeld en met elkaar in samenhang is gebracht. Ook dient hij de melding volgens artikel 2.27 van het Arbeidsomstandighedenbesluit te verzorgen. Ook zorgt (zorgen) deze coördinator(en) voor een 'warme overdracht' aan de coördinator (V&G-coördinator) voor de uitvoeringsfase, zodat de RI&E, het V&G-plan en het V&G-dossier vervolgens door die coördinator tijdens de uitvoeringsfase wordt geactualiseerd. Als de V&G-coördinatie niet bij de Opdrachtnemer wordt belegd geldt: Door het bepaalde in artikel 2.29 van het Arbeidsomstandighedenbesluit worden één of meer coördinatoren (V&G-coördinatoren) voor de ontwerpfase aangesteld welke uitvoering geven aan de coördinatie taken genoemd in artikel 2.30 van het Arbeidsomstandighedenbesluit.
6.3	De Opdrachtnemer stelt een generiek V&G-plan op inclusief risico-inventarisatie en -evaluatie voor de risicovolle activiteiten en werkzaamheden die samenhangen met deze Overeenkomst. Het generieke V&G-plan van de Opdrachtnemer moet invulling geven aan een veilige, gezonde en milieubewuste uitvoering. Voor een Nadere Opdracht vult De Opdrachtgever het generiek V&G-plan aan door gegevens, beschrijvingen, risico's en beheersmaatregelen toe te voegen. Het voldoet tenminste aan artikel 2.28 van het Arbeidsomstandighedenbesluit.

6.4	De Opdrachtnemer dient er steeds en tijdig voor te (doen) zorgen dat geen schade wordt toegebracht aan de eigendommen van de Opdrachtgever (zoals dak, gevel, trappen, tapijt, wanden, liftbekleding, natuursteen, etc.) en aan de directe omgeving, aan aanpandige elementen, eigendommen van Gebruikers, etc. Dit houdt ook in dat de Opdrachtnemer zorgdraagt voor veiligstelling van dat materiaal, materieel of apparatuur die wanorde kunnen veroorzaken of tot beschadigingen kunnen leiden in (de nabijheid van) de ruimten waar de werkzaamheden worden verricht.
6.5	De Opdrachtnemer vrijwaart de Opdrachtgever en/of gebouweigenaar en/of de beheerder voor aanspraken van derden tot vergoeding van schade die is veroorzaakt door onveilige werksituaties, waarvoor Opdrachtnemer vanuit haar taken en/of werkzaamheden verantwoordelijk is.
6.6	De Opdrachtnemer draagt zelf zorg voor de persoonlijke beschermingsmiddelen van haar personeel om veilig op locatie te kunnen werken. Indien er met het gebruik van persoonlijke beschermingsmiddelen niet veilig kan worden gewerkt zonder inzet van hoogwerkers of andere voorzieningen, dient de Opdrachtnemer dergelijk materieel in te zetten. Dit materieel dient uiteraard aan alle eisen van de wet te voldoen.

7. Communicatie

7.1	Gezamenlijk overleg is essentieel om de informatie, kwaliteit en planning “in control” te houden. Om deze reden zullen er operationele, tactische en strategische overleggen gevoerd worden, conform de onderstaande communicatie- en overlegstructuur. De onderwerpen zullen gezamenlijk verder worden uitgewerkt en/of aangevuld. <table border="1" data-bbox="308 421 1417 1014"> <tr> <th colspan="2">Strategisch overleg</th></tr> <tr> <td>Aanwezigen Opdrachtgever</td><td> - Contracteigenaar/ Unit manager. - Contractmanager. </td></tr> <tr> <td>Aanwezigen Opdrachtnemer</td><td> - Contracteigenaar/ Unit manager. - Account- en contractmanager. </td></tr> <tr> <td>Onderwerpen</td><td> - Het algehele beeld van de prestaties over de afgelopen periode. - Verloop samenwerking algemeen en uitkomsten tevredenheidsmetingen. - Tevredenheid over het contract en voldoen aan contractdoelstellingen. - Ontwikkelingen en actualiteit Opdrachtgever/ Opdrachtnemer. - Definitief maken van contractwijzigingen. - Escalaties. </td></tr> <tr> <td>Frequentie</td><td>1x per jaar</td></tr> </table> <table border="1" data-bbox="308 1048 1417 1709"> <tr> <th colspan="2">Tactisch overleg</th></tr> <tr> <td>Aanwezigen Opdrachtgever</td><td> - Contractmanager. - Projectmanager technisch beheer. </td></tr> <tr> <td>Aanwezigen Opdrachtnemer</td><td> - Account- en contractmanager. - Betrokken adviseur of andere betrokken functie. </td></tr> <tr> <td>Onderwerpen</td><td> - KPI's en prestaties over de afgelopen periode op basis van de voortgang en overzichten. - Eventuele afwijkingen en/of knelpunten en de acties die hierop nodig zijn, zoals verbeterplannen. - Facturatie en andere financiële aspecten. - Bespreken en voorbereiden van contractwijzigingen. - Samenwerking. - Ontwikkelingen. - Succesfactoren. - Inzet SROI. - Escalaties. </td></tr> <tr> <td>Frequentie</td><td>2x per jaar</td></tr> </table> <table border="1" data-bbox="308 1742 1417 1937"> <tr> <th colspan="2">Operationeel overleg</th></tr> <tr> <td>Aanwezigen Opdrachtgever</td><td> - Projectmanager technisch beheer. </td></tr> <tr> <td>Aanwezigen Opdrachtnemer</td><td> - Betrokken adviseur of andere betrokken functie. </td></tr> </table>	Strategisch overleg		Aanwezigen Opdrachtgever	- Contracteigenaar/ Unit manager. - Contractmanager.	Aanwezigen Opdrachtnemer	- Contracteigenaar/ Unit manager. - Account- en contractmanager.	Onderwerpen	- Het algehele beeld van de prestaties over de afgelopen periode. - Verloop samenwerking algemeen en uitkomsten tevredenheidsmetingen. - Tevredenheid over het contract en voldoen aan contractdoelstellingen. - Ontwikkelingen en actualiteit Opdrachtgever/ Opdrachtnemer. - Definitief maken van contractwijzigingen. - Escalaties.	Frequentie	1x per jaar	Tactisch overleg		Aanwezigen Opdrachtgever	- Contractmanager. - Projectmanager technisch beheer.	Aanwezigen Opdrachtnemer	- Account- en contractmanager. - Betrokken adviseur of andere betrokken functie.	Onderwerpen	- KPI's en prestaties over de afgelopen periode op basis van de voortgang en overzichten. - Eventuele afwijkingen en/of knelpunten en de acties die hierop nodig zijn, zoals verbeterplannen. - Facturatie en andere financiële aspecten. - Bespreken en voorbereiden van contractwijzigingen. - Samenwerking. - Ontwikkelingen. - Succesfactoren. - Inzet SROI. - Escalaties.	Frequentie	2x per jaar	Operationeel overleg		Aanwezigen Opdrachtgever	Projectmanager technisch beheer.	Aanwezigen Opdrachtnemer	Betrokken adviseur of andere betrokken functie.
Strategisch overleg																											
Aanwezigen Opdrachtgever	- Contracteigenaar/ Unit manager. - Contractmanager.																										
Aanwezigen Opdrachtnemer	- Contracteigenaar/ Unit manager. - Account- en contractmanager.																										
Onderwerpen	- Het algehele beeld van de prestaties over de afgelopen periode. - Verloop samenwerking algemeen en uitkomsten tevredenheidsmetingen. - Tevredenheid over het contract en voldoen aan contractdoelstellingen. - Ontwikkelingen en actualiteit Opdrachtgever/ Opdrachtnemer. - Definitief maken van contractwijzigingen. - Escalaties.																										
Frequentie	1x per jaar																										
Tactisch overleg																											
Aanwezigen Opdrachtgever	- Contractmanager. - Projectmanager technisch beheer.																										
Aanwezigen Opdrachtnemer	- Account- en contractmanager. - Betrokken adviseur of andere betrokken functie.																										
Onderwerpen	- KPI's en prestaties over de afgelopen periode op basis van de voortgang en overzichten. - Eventuele afwijkingen en/of knelpunten en de acties die hierop nodig zijn, zoals verbeterplannen. - Facturatie en andere financiële aspecten. - Bespreken en voorbereiden van contractwijzigingen. - Samenwerking. - Ontwikkelingen. - Succesfactoren. - Inzet SROI. - Escalaties.																										
Frequentie	2x per jaar																										
Operationeel overleg																											
Aanwezigen Opdrachtgever	Projectmanager technisch beheer.																										
Aanwezigen Opdrachtnemer	Betrokken adviseur of andere betrokken functie.																										

	Onderwerpen	• Planning komende periode. • Knelpunten dagelijks werk en oplossen van eventuele operationele issues en afwijkingen. • Klachten. • Status, voortgang en kwaliteit. • Vaststelling van de overeengekomen prestaties (hoeveelheid, kwaliteit, tijd, etc.). • Veiligheid en gezondheid. • Facturatie en andere financiële aspecten • Enzovoort.
	Frequentie	Min. 1x per 2 weken óf afhankelijk van de lopende Nadere Opdrachten
7.2	Opdrachtnemer draagt bij aan deze communicatie- en overlegstructuur. Opdrachtnemer dient één contactpersoon aan te stellen die alle uit te voeren werkzaamheden aanstuurt en coördineert. Hiernaast stelt Opdrachtnemer een vaste Account- en contractmanager aan voor de uitvoering van de Overeenkomst. Bij afwezigheid van deze contactpersoon dient deze adequaat vervangen te worden.	
7.3	De Opdrachtnemer is dagelijks bereikbaar op werkdagen via telefoon en email tussen 08:00 en 17:00 uur. Opdrachtnemer neemt alle vragen uiterlijk de opvolgende werkdag in behandeling en houdt de contactpersoon van de Opdrachtgever hiervan op de hoogte.	
7.4	De contactpersonen van de Opdrachtnemer beheersen de Nederlandse taal in woord en geschrift. Daarnaast dient alle correspondentie, communicatie en alle opleveringen van de werkzaamheden in het Nederlands plaats te vinden.	
7.5	Opdrachtnemer draagt zorg voor de planning en voorbereiding van de overleggen. De agenda, ingebrachte stukken e.d. dienen minstens tien Werkdagen voor de overleggen te worden verstrekt.	
7.6	Opdrachtnemer dient verslaglegging binnen vijf (5) Werkdagen na overleg digitaal (via e-mail) te verstrekken, vanuit Opdrachtgever wordt eveneens binnen vijf (5) Werkdagen na ontvangst gereageerd.	
7.7	Opdrachtnemer kan in de Nadere Opdracht verzocht worden om als aanspreekpunt te fungeren voor vragen vanuit de Opdrachtgever, de Beheer- en onderhoudspartij(en) en/of andere uitvoerende partijen.	
7.8	De Opdrachtgever verzorgt de contactgegevens van de contactpersoon binnen een Object. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het tijdig/vooraf, zelfstandig maken van afspraken met Gebruikers, vertegenwoordigers van de Opdrachtgever, Beheer- en onderhoudspartijen en/of overige uitvoerende partijen, rondom een objectbezoek en/of het uitvoeren van de Nadere Opdracht. Indien na drie (3) pogingen het niet lukt contact te krijgen met de Gebruikers en vertegenwoordigers, mag Opdrachtnemer escaleren bij Opdrachtgever en dient Opdrachtgever hier actie in te ondernemen. Alle werknemers van de Opdrachtnemer dienen bij bezoek aan Objecten zich te kunnen legitimeren met een geldig identiteitsdocument. Terugkoppeling over de	

	voortgang aan de diverse betrokken partijen is tevens ter verantwoordelijkheid van Opdrachtnemer.
7.9	Bij grote en/of complexe projecten of vraagstukken (te bepalen door Opdrachtgever) kan de overall communicatie door Opdrachtgever worden overgenomen of als taak in de Nadere Opdracht worden belegd bij één van de coördineerde Opdrachtnemers. Opdrachtgever zal hierover communiceren en de afspraken per project doorgeven.
7.10	De Opdrachtnemer dient in de uitwerking van de betreffende Nadere Opdracht, de uitgangspunten voor de uitvoering m.b.t. overlast gevende werkzaamheden, werktijden, toiletvoorzieningen en specifieke huisregels met de Gebruikers af te stemmen en op te nemen in de werkomschrijving of het bestek als randvoorwaarden voor de uitvoering. Wanneer verwacht wordt dat deze randvoorwaarden een kostenverhogende invloed hebben op de uitvoeringskosten van de Beheer- en onderhoudspartij, moet de Opdrachtnemer dit bespreken met de Opdrachtgever.
7.11	Opdrachtnemer is verantwoordelijk om onvoorziene wijzigingen op de Nadere Opdracht voor te leggen aan Opdrachtgever. Meerwerk achteraf zonder overleg en goedkeuring, is niet acceptabel. Eventuele extra uren c.q. werkzaamheden welke zonder overleg en goedkeuring van de Opdrachtgever zijn uitgevoerd, zijn voor rekening van Opdrachtnemer.
7.12	Zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever hanteren, buiten de Nadere Opdracht(en), een responsetijd voor algemene communicatie van uiterlijk 10 werkdagen met een deugdelijk antwoord op de gestelde vraag.

8. Tevredenheid

8.1	Opdrachtgever vindt het belangrijk dat periodiek de tevredenheid van zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer wordt gemeten. Doel hiervan is het creëren van een duurzame onderlinge samenwerking en wederzijdse tevredenheid, doordat de samenwerking tussen beide partijen inzichtelijk, bespreekbaar en verbeterd wordt.
8.2	Opdrachtnemer en Opdrachtgever voeren voorafgaande aan ieder tactisch overleg, een wederzijdse tevredenheidsmeting uit op basis van een digitale vragenlijst, aangeleverd vanuit de Opdrachtgever. Deze tevredenheidsmeting betreft het handelen en nalaten (“houding en gedrag”) van zowel Opdrachtnemer als Opdrachtgever, gebaseerd op de periode voorafgaande aan het tactisch overleg. Opdrachtnemer dient de tevredenheidsmeting, doormiddel van het invullen van de digitale vragenlijst, voorafgaand aan het tactisch overleg, zodat de resultaten besproken kunnen worden.
8.3	De vragenlijst dient onafhankelijk van en tevens zonder overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer, volledig te zijn ingevuld door de verantwoordelijken binnen de Overeenkomst. Deze beoordelaars laten zich hiervoor vooraf informeren door de betrokken teamleden en/of de Gebruikers van de Overeenkomst.
8.4	De resultaten van de tevredenheidsmetingen worden tijdens ieder tactisch overleg behandeld, waarbij een minimaal score van 6,5 het uitgangspunt is voor beide partijen. Na afloop van elk contractjaar wordt het gemiddelde van de tevredenheidsmetingen bepaald voor de eindscore. Deze eindscore wordt besproken in het strategisch overleg en dient een minimale score te zijn van 6,5.

9. Integriteit en AVG

9.1	In het kader van integriteit is de Opdrachtnemer verplicht om vooraf bij de contactpersoon van de Opdrachtgever aan te geven als er bij een project direct betrokken aannemers, adviseurs of andere direct betrokkenen zijn, waarbij een familiale (tot de tweede graad) band of financiële/organisatorische band bestaat om belangenverstrengeling te voorkomen.
9.2	De Opdrachtnemer behandelt de informatie vertrouwelijk. Om de opdracht(en) naar behoren te kunnen uitvoeren, beschikt de Opdrachtnemer over bepaalde informatie van de Opdrachtgever. Deze informatie is vertrouwelijk, waardoor de inschrijver op zich en alle medewerkers die bij de inschrijver in dienst zijn of door de inschrijver worden ingehuurd een vertrouwelijkheidsplicht hebben. De Opdrachtnemer dient in dit kader tevens te beschikken over een privacyreglement dat minimaal voldoet aan de uitgangspunten van de AVG. Op verzoek van de Opdrachtgever overlegt de Opdrachtnemer binnen zeven (7) na het verzoek daartoe het privacyreglement aan de Opdrachtgever. Bij het afsluiten van de Overeenkomst zal indien nodig een verwerkersovereenkomst worden afgesloten deze wordt verder gespecificeerd bij het afsluiten van de Overeenkomst.
9.3	De Opdrachtnemer dient te voldoen aan de geldende wet- en regelgeving vanuit de Algemene Verordening Gegevensbescherming. De Opdrachtnemer verwerkt geen (meta)data van de Aanbestedende Dienst voor eigen doeleinden en neemt adequate maatregelen om de integriteit en vertrouwelijkheid van de gegevens te waarborgen. De Opdrachtnemer heeft vastgestelde procedures voor de omgang met rechten van betrokkenen (in de zin van de AVG). De subverwerkers van de Opdrachtnemer voldoen aan dezelfde eisen gesteld aan de Opdrachtnemer.
9.4	De data die Opdrachtnemer in zijn omgeving opslaat, ten behoeve van de uitvoering van taken van de Opdrachtgever, zijn archiefbescheiden in de zin van de Archiefwet 1995. Daaruit vloeien de volgende verplichtingen voor de Opdrachtnemer voort. Gedurende de looptijd van de Overeenkomst gelden de bewaartermijnen voor de data zoals voorgeschreven in de geldende VNG Selectielijst. De Opdrachtgever zal schriftelijk opdracht geven voor vernietiging, iedere keer als de van toepassing zijnde bewaartermijn verstreken is. De Opdrachtnemer zal deze opdracht onverwijld uitvoeren en hiervan bevestiging aan de Opdrachtgever geven. Opdrachtnemer mag geen data zonder schriftelijke toestemming van de Opdrachtgever vernietigen. De Opdrachtgever heeft te allen tijde recht op teruggave c.q. export van de data inclusief relevante metagegevens en documentatie van het datamodel. De Opdrachtnemer levert daarbij de data terug in een machinaal leesbaar formaat dat voor (zover mogelijk) voldoet aan open standaarden. In ieder geval levert de Opdrachtnemer bij beëindiging van de Overeenkomst op deze wijze de data inclusief relevante metagegevens terug. Zij dient vervolgens de data in haar eigen systemen te vernietigen, mits hiervoor de eerdergenoemde toestemming verleend is en zonder behoud van een kopie, tenzij contractueel anders is overeengekomen. De Opdrachtgever zal deze toestemming niet op onredelijke grond onthouden.

10. Exit strategie

10.1	Ten tijde van het aflopen of de beëindiging van de Overeenkomst, zorgt de Opdrachtnemer voor een volledige en ordentelijke overdracht van alle bronbestanden en extracten aan de Opdrachtgever. Deze overdracht vindt plaats binnen een gezamenlijk overeengekomen redelijke termijn en in een door de Opdrachtgever gespecificeerd formaat. Om deze overdracht vorm te geven zal de Opdrachtnemer in samenwerking met de Opdrachtgever een gedetailleerd exit plan/afbouwplan opstellen. Dit plan omvat: • Een inventarisatie van alle lopende projecten en diensten; • Een overzicht van de noodzakelijke stappen voor de overdracht van verantwoordelijkheden; • Specifieke taken en verantwoordelijkheden van beide partijen tijdens de afbouwperiode; • De volgorde waarin de afbouwactiviteiten plaatsvinden; • Een tijdlijn voor de uitvoering van het exit plan/afbouwplan; • Identificatie van kritieke punten en risico's, met bijbehorende mitigatiestrategieën.
10.2	De Opdrachtnemer zal zorgen voor een volledige en ordentelijke overdracht van alle documentatie, gegevens en materialen die noodzakelijk zijn voor de voortzetting van de diensten door de Opdrachtgever of een derde partij. Dit omvat, maar is niet beperkt tot: • Alle bronbestanden, projectdocumentatie, en technische specificaties; • Een overzicht van de huidige status van alle lopende projecten; • Contactgegevens en informatie over betrokken derde partijen en leveranciers.
10.3	Alle financiële verplichtingen tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgever worden afgehandeld in overeenstemming met de voorwaarden van de Overeenkomst.
10.4	Na de voltooiing van de Overeenkomst en/of de afbouwperiode zullen beide partijen een evaluatie uitvoeren om de effectiviteit van het afbouwplan en de exit strategie te beoordelen. Feedback en geleerde lessen zullen worden gedocumenteerd om toekomstige samenwerking en exit processen te verbeteren.