

Vraagspecificatie

Deze Vraagspecificatie bestaat uit drie paragrafen. Hoofdstuk 1 betreft een algemeen deel waarin de Opdrachtgever een algemene toelichting op de opgave beschrijft, inclusief ambities en doelstellingen. In hoofdstuk 2 zijn de proces- en documenteisen beschreven. Hoofdstuk 3 vermeldt de minimale prestatie-eisen van de werkzaamheden.

1 Algemeen

1.1 Projectbeschrijving

Aanleiding

Al geruime tijd maakt de gemeente Zoetermeer een ontwikkeling door van traditionele bestekken naar moderne contractvormen (UAV-GC) waarbij steeds meer initiatief en innovatieve oplossingen worden overgelaten aan opdrachtnemers. Voor het integraal onderhoud van de Recreatiegebieden is in 2019 een onderhoudscontract op basis van UAV-GC afgesloten. Het integraal onderhoud van de recreatiegebieden dient opnieuw te worden aanbesteed. Vanuit de positieve ervaringen die zijn opgedaan is gekozen om het integraal onderhoud opnieuw in een contractvorm onder de UAV-GC op de markt te zetten.

Het grootste deel van de werkzaamheden dient de Opdrachtnemer te organiseren, plannen en uit te voeren, waarbij wordt voldaan aan de door Opdrachtgever bepaalde prestatie-eisen. Echter, de ervaring leert dat niet alle beheerwerkzaamheden in de openbare ruimte zich goed lenen voor een prestatiecontract. De Opdrachtgever heeft er daarom voor gekozen om enkele werkzaamheden op te nemen in een RAW Raamovereenkomst Snoeien bomen en vervangen bomen en groen (Annex XIII). Deze maakt integraal onderdeel uit van deze Overeenkomst. In hoofdzaak betreft dit het snoeien en vervangen van bomen.

Beschrijving van het areaal

Het areaal bestaat uit drie recreatiegebieden in de gemeente Zoetermeer (hierna: Recreatiegebieden), te weten:

- Buytenpark;
- Westerpark;
- Noordelijk Plassengebied (Zoetermeerseplas, Noordhovenseplas en Benthuizerplas en omgeving).

Vooraf op zonnige, zomerse dagen worden deze Recreatiegebieden veelvuldig bezocht door inwoners van de gemeente Zoetermeer en omliggende gemeenten. Bij de Zoetermeerseplas is er de mogelijkheid om te zwemmen en (ook in de andere gebieden) is er de mogelijkheid voor onder meer barbecueën en andere ontspanning. Dit zorgt zeker op zonnige, zomerse dagen voor gevulde afvalbakken en achtergelaten afval en vraagt daarom extra aandacht van de Opdrachtnemer.

Naast de mogelijkheid voor recreatie heeft de Opdrachtgever ook de ambitie om de ontwikkeling van flora en fauna in de Recreatiegebieden te stimuleren. Hoewel dit in sommige gevallen op gespannen voet staat met de functie van recreatie, is de Opdrachtgever op zoek naar een betere balans dan in de huidige situatie. Hiertoe wordt de Opdrachtnemer onder meer gevraagd om een ecologisch beheerplan op te stellen waarmee flora en fauna in deze gebieden de komende jaren gestimuleerd kan worden.

Binnen het areaal zijn verder enkele noemenswaardige aandachtspunten waarmee in ieder geval rekening gehouden moet worden, te weten:

- Op het strand in de Recreatiegebieden vinden geregeld evenementen plaats. Hier moet niet alleen rekening gehouden worden ten aanzien van bereikbaarheid van het areaal tijdens een evenement, maar ook met de consequenties van een evenement op de beheerwerkzaamheden;
- Aanwezigheid van een natuurtuin. Deze wordt gerund door vrijwilligers, zij vormen een belangrijke belanghebbende in het gebied. Uitgangspunt is dat er door de Opdrachtnemer geen beheerwerkzaamheden worden uitgevoerd in dit deel;
- Aanwezigheid van een mountainbikeroute, waarbij de doorgang essentieel is;
- Aanwezigheid van vee in het gebied. Het verzorgen van het vee is buiten de scope van de Overeenkomst, de natuurlijke begrazing heeft wel effect op de beheerwerkzaamheden.

Algemene inhoud van het Werk

In hoofdlijnen bestaat het Werk uit het zijn van een goed huisvader in het areaal van de Overeenkomst. Dit betekent niet alleen het 'strikt' uitvoeren van de prestatie-eisen, maar ook het zijn van de oren en ogen van de Opdrachtgever in het gebied, het betrekken en informeren van belanghebbenden bij het uitvoeren van de werkzaamheden en het adviseren over verdere verbeteringen in het areaal, onder andere op het gebied van ecologie. Ook het afhandelen van meldingen en het helpen op orde houden van de areaaldata zijn belangrijke taken van de Opdrachtnemer.

Inhoudelijk ziet het Werk op het uitvoeren van planmatig onderhoud, projectmatig onderhoud en onderhoud op basis van regie op de volgende beheeraspecten:

- Groen
- Verharding
- Kunstwerken
- Water
- Meubilair
- Riolering

Het projectmatig onderhoud:

- Het uitvoeren van boomveiligheidscontrole, het snoeien van bomen en vervangen van bomen en groen (via RAW Raamovereenkomst – Annex XIII);
- Kleine projecten t.a.v. aanpassingen in het areaal.

Deze werkzaamheden zijn verder uitgewerkt en toegelicht in de prestatie-eisen in paragraaf 2.3 van deze Vraagspecificatie.

Bestaande situatie

In 2019 is de huidige onderhoudsovereenkomst gebaseerd op het integraal onderhouden van de Recreatiegebieden van start gegaan. De Opdrachtgever heeft ervaring opgedaan met deze contractvorm en ziet veel toegevoegde waarde in deze contractvorm ten opzichte van alternatieven. Tegelijkertijd ziet de Opdrachtgever ruimte voor kleine verbeteringen en aanscherpingen. De bestaande onderhoudsovereenkomst loopt af op 28 februari 2026.

Gewenste situatie

In de Nota Onderhoud Openbare Ruimte (NOOR) van de Opdrachtgever is een aantal ambities (effecten) geformuleerd voor het beheer van de openbare ruimte. Deze ambities zijn voor een belangrijk deel van toepassing op deze Overeenkomst en laten zich als volgt samenvatten:

Veiligheid

De openbare ruimte moet veilig zijn en de risico's beheersbaar. Bij veiligheid gaat het om de technische veiligheid van voorzieningen zoals (water)wegen en paden, bomen, meubilair etc. Daarnaast gaat het ook om verkeersveiligheid (uitzicht ten behoeve van verkeersdeelnemers, bebording, "werken langs de weg") en sociale veiligheid (verlichting en overhangend groen).

Functionaliteit

Alles in de openbare ruimte heeft een bepaalde functie. Deze voorzieningen in de openbare ruimte moeten optimaal bruikbaar zijn en het beheer moet afgestemd zijn op het beoogde gebruik en doel. Hieronder valt ook een optimalisatie van inrichting, beheer en gebruik. Balans in deze driehoek bepaalt uiteindelijk de kwaliteit van de openbare ruimte. Ook zal ten behoeve van het intensiever tijdelijk gebruik van de Recreatiegebieden (denk aan de piekbelasting met/bij mooi weer, of tijdens drukbezochte momenten en evenementen etc.) ingezet moeten worden op een maximale functievervulling.

Duurzaamheid

Het duurzaam in stand houden en het natuurlijk tot ontwikkeling laten komen van de kapitaalgoederen is belangrijk. In het beheer mag geen kapitaalvernietiging plaatsvinden. Tijdige signalering van veroudering, teruggang in kwaliteit, het toenemen van risico's en hierop anticiperen is belangrijk. Natuurontwikkeling en het in samenhang hiermee verhogen van de biodiversiteit maakt ook onderdeel uit van duurzaamheid. Ook het bevorderen van een circulaire economie, waarbij materialen en grondstoffen zoveel mogelijk worden hergebruikt en afval wordt geminimaliseerd is een belangrijk onderdeel van duurzaamheid. Bij alle beheermaatregelen moet worden afgewogen in welke mate deze bijdragen aan het bevorderen van natuur als ook recreatie.

Schoon, aantrekkelijk en toegankelijk

De openbare ruimte moet er schoon en verzorgd uit zien. Dit is een basisvoorwaarde voor de waardering van de Belanghebbenden. Een vervuilde omgeving trekt vandalisme en vuil aan. Dit vraagt onder andere een attente en proactieve houding, inspelend op een specifieke piekbelasting in drukbezochte zones en bij evenementen, vaak buiten reguliere werktijden en in de weekenden. Toegankelijkheid voor mensen met een lichamelijk beperking vraagt maatwerk maar kent zijn grenzen, niet iedere voorziening, locatie of pad kan voor iedereen begaanbaar zijn.

Om deze ambities te bereiken zijn de volgende uitgangspunten te benoemen die leidend zijn in het beheer van de openbare ruimte en in deze Overeenkomst:

Samenspraak

Opdrachtgever wil belanghebbenden, natuurverenigingen en andere belanghebbenden meer betrekken bij het beheer. Dit betekent niet alleen informeren van deze belanghebbenden, maar ook het in gesprek gaan, het ophalen van wensen en het in samenspraak vormgeven van het beheer en specifieke beheeraccenten. In deze Overeenkomst ligt hier een belangrijke rol voor bij de Opdrachtnemer.

Dienstverlening

De belanghebbenden centraal stellen is het uitgangspunt in de service en dienstverlening. In toenemende mate maken belanghebbenden gebruik van meerdere (moderne) kanalen en weten de Opdrachtgever steeds sneller te vinden. Daar waar het dienstverlening betreft die valt onder deze Overeenkomst, ligt er een belangrijke taak voor de Opdrachtnemer, waarbij 1) een adequate en proactieve benadering wordt gevraagd, 2) tijdige en correcte communicatie essentieel is, 3) meldingen tijdig en correct worden afgehandeld en 4) overlast door werkzaamheden zoveel als mogelijk wordt voorkomen.

Social return

Bij alle inkoophandeling die de Opdrachtgever verricht wordt bekeken of er ook maatschappelijke doelstellingen behaald kunnen worden. Deze worden veelal vertaald in een social return-opgave. In deze Overeenkomst worden hier volop kansen voor gezien, waarbij de wens is om zoveel als mogelijk inwoners van de gemeenten Zoetermeer met afstand tot de reguliere arbeidsmarkt te betrekken bij de uitvoering. Dit moet wel in balans zijn met het vakmanschap en de kwaliteit die wordt gevraagd.

Innovatie

De Opdrachtgever wil zoveel mogelijk ruimte bieden aan de Opdrachtnemer om haar innovatiekracht toe te passen op deze Overeenkomst. Het gaat hierbij onder meer om het inzetten van slimme technologieën om het beheer en onderhoud te optimaliseren. Dit impliceert dat ook gedurende de looptijd tussentijds innovaties kunnen worden doorgevoerd. Dit vraagt van Opdrachtgever en Opdrachtnemer een open houding en een veranderbereidheid.

Natuurontwikkeling

De Opdrachtgever wil dat de natuur in de Recreatiegebieden zich verder ontwikkelt. Dit vraagt maatwerk door de Opdrachtnemer bij het uitvoeren van de werkzaamheden en de benodigde kennis van de aanwezige flora en fauna bij de Opdrachtnemer. Daarnaast ook het continu op de wensen van bewoners en gebruikers, natuurorganisaties en andere stakeholders inspelen. Minder standaard werk maar anticiperen op een veranderende vraag zonder de duurzaamheid en continuïteit in het natuurlijk beheer uit het oog te verliezen.

Begrazing van gebieden met vee vormt in een aantal gebieden het uitgangspunt. Ook hierbij staat natuurontwikkeling, anticiperen en beheren voorop naast een verhoging van de belevingswaarde.

Recreatieve ontwikkeling

De recreatieve functievervulling van de Recreatiegebieden moet in samenhang worden beschouwd met de natuurontwikkeling. Het multifunctioneel gebruik van het gebied is belangrijk in al zijn vormen maar er moet altijd de afweging plaatsvinden wat dit voor effect heeft voor de natuur.

Doelstellingen

In het kader van de te sluiten Overeenkomst wordt van de Opdrachtnemer verwacht dat zij:

- als een 'goed huisvader' het areaal onderhoudt en zo nodig in overeenstemming met de Opdrachtgever verbetert en eigenaarschap toont, gedurende de contractperiode van de Overeenkomst;
- op basis van vertrouwen samenwerkt met Opdrachtgever;
- een proactieve houding aan de dag legt en de Opdrachtgever ontzorgt;
- natuur, ecologie en biodiversiteit als uitgangspunt neemt en het beheer daaromheen inricht;
- op een duurzame manier werkt, met daarbij aandacht voor biodiversiteit, hergebruik, afvalreductie en de reductie van de uitstoot van broeikasgassen;
- omgevingsbewust, publieksgericht, zichtbaar en herkenbaar is en werkt vanuit de behoefte van de gebruikers van de openbare ruimte. Deze maakt zij inzichtelijk en speelt hierop in;
- volgens de processen binnen de overeenkomst zijn werkzaamheden uitvoert met gebruikmaking van kwaliteitsborging en zelf aantoonbaar dat voldaan wordt aan de uit de overeenkomst voortvloeiende eisen;
- zich tot doel stelt de kwaliteit en processen continu te verbeteren door invulling te geven aan een zelflerende organisatie.

1.2 Basisprincipes van de Overeenkomst

De Overeenkomst

De Opdrachtgever stelt zich tot doel het onderhoud met de bijbehorende objecten op een veilige, integrale, duurzame en kostenbewuste wijze uit te voeren, met aandacht voor natuur en belanghebbenden. In dat kader zijn onderhouds- en instandhoudingswerkzaamheden zo veel mogelijk geïntegreerd. De Overeenkomst heeft betrekking op het in stand houden van een bepaald kwaliteitsniveau, zoals vastgelegd in de Vraagspecificatie en de Inschrijving van de Opdrachtnemer.

Relatie Opdrachtnemer - Opdrachtgever

De Overeenkomst beoogt een andere relatie tussen de Opdrachtnemer en de Opdrachtgevers dan bij traditionele contracten. Er is geen sprake meer van een 'aannemer' die vrijwel uitsluitend uitvoert, maar van een Opdrachtnemer die meer optreedt als serviceverlener. De Overeenkomst gaat uit van gelijkwaardigheid tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgevers en richt zich op een positieve samenwerking tussen contractpartijen.

De Overeenkomst probeert zo min mogelijk voor te schrijven wat de Opdrachtnemer moet doen en op welke manier. De Overeenkomst beschrijft vooral het doel dat de Opdrachtgever voor ogen heeft en wat in dit verband de randvoorwaarden en prestatie-eisen zijn die worden gesteld aan de toestand van het te onderhouden areaal en de processen die door de Opdrachtnemer worden ingericht.

Verantwoordelijkheden

In tegenstelling tot de meer traditionele Overeenkomsten, is in deze Overeenkomst het essentiële uitgangspunt dat de verantwoordelijkheden betreffende het Werk bij de Opdrachtnemer liggen, tenzij expliciet anders is aangegeven. Gebruikmaking van onderaannemers is toegestaan, waarbij er een grote voorkeur voor lokale/regionale Partijen is. Indien Opdrachtnemer wenst om hulppersonen, onderaannemers en derden in te zetten, ziet hij erop toe dat deze niet alleen alle eisen van de Overeenkomst naleven, maar ook dezelfde proactieve houding laten zien, die passend is bij de UAV-GC-gedachte.

Contractbeheersingsfilosofie

De Opdrachtgever wenst zo min mogelijk in te grijpen in de processen van de Opdrachtnemer en de wijze waarop hij de werkzaamheden uitvoert. Desondanks heeft de Opdrachtgever een maatschappelijke en juridische verantwoordelijkheid bij de realisatie van het Werk. Met het oog daarop wordt van de Opdrachtnemer een beheerste werkwijze en borging daarvan geëist. De Opdrachtgever wijst een persoon aan die verantwoordelijk is als toezichthouder en goedkeuring kan geven over eigen grondgebied. De eisen die gesteld worden aan de beheerste werkwijze zijn uitgewerkt in de Vraagspecificatie. Indien de Opdrachtnemer een werkwijze implementeert die voldoet aan de eisen uit deze Vraagspecificatie, geeft dit de Opdrachtgever in het beginsel het vertrouwen dat het Werk aan de gestelde eisen voldoet. De Opdrachtnemer moet de werkwijze dan wel inzichtelijk maken voor de Opdrachtgever, onder andere door het ter acceptatie aan de Opdrachtgever voorleggen van een uitvoeringsplan, zoals beschreven in de bij de Vraagspecificatie gevoegde annex (annex III).

De Opdrachtgever toetst de uitvoering aan de hand van de door de Opdrachtnemer aan te leveren rapportages zoals beschreven in deze Vraagspecificatie, aangevuld met door of namens de Opdrachtgever uit te voeren tussentijdse toetsingen op locatie.

Wijzigingen

Onderhavige Overeenkomst is gebaseerd op de (beleids)uitgangspunten zoals die zijn vastgesteld voor de start van de aanbestedingsprocedure. De komende jaren kunnen hier wijzigingen in optreden, bijvoorbeeld op het gebied van het toepassen van methodieken ter verbetering van de ecologie of differentiatie in kwaliteitsniveaus binnen het areaal. Daar deze wijzigingen op dit moment nog onvoldoende concreet zijn, worden deze ook niet expliciet meegenomen in deze Overeenkomst.

Wanneer de Opdrachtgever voornemens is om een wijziging door te voeren in deze Overeenkomst, treden partijen hierover in overleg. De Opdrachtnemer brengt de consequenties van de beoogde wijziging transparant en onderbouwd in beeld. De Opdrachtgever heeft vervolgens de mogelijkheid om de wijziging wel of niet door te voeren en daarbij de consequenties wel of niet te accepteren.

1.3 Arealen c.q. systeemgrenzen

Bij deze Overeenkomst behoren de arealen c.q. systeemgrenzen die zijn opgenomen in de in annex XV genoemde documenten en zijn digitaal beschikbaar. De Opdrachtnemer dient uit deze bestanden zelf de benodigde informatie te halen en accepteert het areaal zoals is gelegen binnen de begrenzing.

1.4 Vertegenwoordiging van de Opdrachtgever

Namens de Opdrachtgever wordt er een contractmanager aangesteld die als gemachtigde van Opdrachtgever optreedt. De contractmanager is daarnaast verantwoordelijk voor:

- Het contractmanagement;
- Afstemming tussen de interne organisatie van Opdrachtgever en de Opdrachtnemer;

Naast de contractmanager zijn de volgende functies betrokken aan de kant van Opdrachtgever:

- Teammanager Wijk- en gebiedsbeheer: is verantwoordelijk voor het bereiken van de overeengekomen resultaten richting politiek.
- Assetbeheerder: de ogen en oren van de contractmanager. De Assetbeheerder heeft een signaalfunctie v.w.b. het naleven van de kwalitatieve voorwaarden van de Overeenkomst. Daarnaast is de Assetbeheerder voor de Opdrachtnemer operationeel aanspreekpunt.

2 Proces en documenteisen

2.1 Van toepassing zijnde voorwaarden

Voor zover in de Overeenkomst niet anders is bepaald, zijn op dit Werk van toepassing als ware het letterlijk in deze werkbeschrijving opgenomen en zoals zij drie maanden voor de datum van aanbesteding luiden:

- (a) De Uniforme Administratieve Voorwaarden voor geïntegreerde contractvormen (UAVGC 2025), uitgegeven door de Stichting CROW;
- (b) De Nederlandse normen van de stichting Nederlands Normalisatie Instituut, zoals deze zijn vermeld in het 'Normenoverzicht GWW';
- (c) Voor zover niet in strijd met lokale verordeningen, moeten de te treffen verkeersmaatregelen bij werken in uitvoering in overeenstemming te zijn met de CROW-publicatiereeks 'Werk in Uitvoering' (96A en 96B). Tot de CROW-publicatiereeks 'Werk in Uitvoering' behoren mede, als waren zij er letterlijk in opgenomen, de door CROW uitgegeven aanvullingen en aanvullende richtlijnen, zoals deze vanaf de verschijningsdata luiden, tenzij in de aanvullingen of aanvullende richtlijnen de datum van inwerkingtreding is vermeld;
- (d) De Gedragscode soortenbescherming gemeenten 2025 voor Ruimtelijke ontwikkeling of inrichting en Bestendig beheer of onderhoud versie 2 juni 2025
- (e) De Veldgids, zie: [veldgids-beschermde-planten-en-dieren-van-zoetermeer.pdf](#)
- (f) Het Handboek Bomen 2022 (Norminstituut Bomen).

2.2 Uitvoeringsplan

- 1) De Opdrachtnemer stelt uiterlijk 21 dagen na datum van definitieve gunning een uitvoeringsplan op voor het uitvoeren van het Werk. Dit uitvoeringsplan betreft een gedetailleerde uitwerking van hetgeen gesteld in het plan van aanpak bij inschrijving en kent een omvang van maximaal 15 pagina's (inclusief bijlagen).
- 2) Het uitvoeringsplan bevat **hetgeen gesteld in het plan van aanpak** bij inschrijving en tenminste de volgende onderdelen:
 - (a) Een **planning** waarin de verschillende stappen van de voorbereiding en de uitvoering aan de tijd worden gerelateerd en de tijdsafhankelijkheid van de onderlinge relaties van de deelprocessen tot uiting komen.
 - (b) Een **format voor het uitvoeringsdossier** waarin alle werk gerelateerde informatie wordt opgenomen, dat moet gelden als voorbeeld voor het op te stellen onderhoudsdossier.
 - (c) Een **organisatie- en communicatieplan** waarin vastgelegd is hoe de Opdrachtnemer zich heeft georganiseerd om het areaal conform de gestelde eisen op niveau te houden en waarin de interne en externe communicatiestructuur is vastgelegd. Onderdeel van dit plan is een organogram dat alle contactpersonen betrokken bij het project omvat, waarbij per persoon de functie (taken en verantwoordelijkheden), de contactgegevens (telefoonnummers en e-mailadressen) en de eventuele vervangers zijn vermeld.
 - (d) Een beschrijving van de **onderhouds- en beheerstrategie** om jaarrond aan de gestelde prestatie-eisen te voldoen en de natuurontwikkeling/streefbeelden te realiseren met inachtneming van kaders uit onder meer het Gedragsprotocol soortenbescherming gemeenten 2025 en de Veldgids.
 - (e) Een beschrijving van de strategie om de eigen werkzaamheden **af te stemmen** met het onderhoud wat uitgevoerd wordt door de gemeente en derden.
 - (f) De wijze waarop de kwaliteitsborging plaatsvindt.
- 3) De Opdrachtnemer legt de Opdrachtgevers desgevraagd alle relevante documenten waarnaar in het uitvoeringsplan wordt verwezen, ter inzage voor.

2.3 Beheer- en monitoringsplan ecologie

- 1) De Opdrachtnemer stelt uiterlijk drie maanden na datum van definitieve gunning een beheer- en monitoringsplan ecologie op. In het beheer- en monitoringsplan ecologie wordt beschreven op welke wijze ecologie in het areaal wordt gestimuleerd.
- 2) Het beheer- en monitoringsplan ecologie bevat hetgeen gesteld in het plan van aanpak bij inschrijving en tenminste de volgende onderdelen:
 - (a) Een beschrijving van de huidige situatie ten aanzien van ecologie in het areaal
 - (b) Een natuurvisie en natuurdoelen voor het areaal, inclusief onderbouwing
 - (c) Een beschrijving van de gewenste situatie ten aanzien van ecologie in het areaal
 - (d) Een onderbouwing van gemaakte keuzes en doelsoorten
 - (e) Een overzicht van voorgestelde beheermaatregelen in de gewenste situatie, inclusief eventueel een zoning
 - (f) Een strategie ten aanzien van monitoring van het groeien naar de gewenste situatie
- 3) De Opdrachtnemer stemt sub a en b uit bovenstaande eis af met de Opdrachtgever, voordat de rest van het beheer- en monitoringsplan ecologie wordt opgesteld. Doel hiervan is om de natuurvisie en natuurdoelen, in relatie tot de huidige situatie, gezamenlijk te formuleren.

2.4 Maandrapportage

- 1) Iedere eerste week (voor de 8e van de opvolgende maand) wordt conform annex III door de Opdrachtnemer een maandrapportage geleverd. Hierin staan de prestaties (prestatieverklaring) van de afgelopen maand en de voorgenomen acties voor de betreffende maand. De rapportage bestaat minimaal uit:
 - (a) Overzicht van stand van zaken van de prestatie-eisen, inclusief een overzicht van resultaten van schouwen en inspecties ter onderbouwing;
 - (b) Verbeteracties ten aanzien van de door de Opdrachtgevers en Opdrachtnemer geconstateerde tekortkomingen van de prestatie-eisen;
 - (c) Overzicht van uitgevoerde werkzaamheden ten aanzien van RAW Raamovereenkomst Snoeien bomen en vervangen bomen en groen (Annex XIII) en werkzaamheden op basis van regie;
 - (d) Een overzicht van aangetroffen flora en fauna (inclusief naam soort, locatie, hoeveelheid en GPS-locatie) en beschermende maatregelen die zijn genomen.
 - (e) Overzicht van aangetroffen exoten inclusief getroffen maatregelen;
 - (f) Een overzicht van aangetroffen ziekten en plagen;
 - (g) Vandalismemeter (conform Excel format vandalismemeter);
 - (h) Communicatie met belanghebbenden, waaronder een overzicht met afhandeling vragen en meldingen (inclusief trendanalyse van aantal meldingen);
 - (i) Voorstellen tot wijzigingen en eventuele verbetervoorstellen;
 - (j) Terugkoppeling V&G aspecten;
 - (k) Terugkoppeling voortgang verplichting Social return;
 - (l) De financiële termijnstaat van de afgelopen maand minimaal uitgesplitst op de onderdelen en van de Overeenkomst (conform Annex XII);
 - (m) Planning voor de komende 6 weken inclusief eventuele wijzigingen;
 - (n) Planning en plannen voor verkeersmaatregelen;

2.5 Jaarrapportage

- 1) Jaarlijks wordt op 1 februari conform annex III door de Opdrachtnemer een jaarrapportage geleverd. De jaarrapportage bestaat minimaal uit:
 - (a) Algehele stand van zaken met betrekking tot de voortgang van de Overeenkomst;
 - (b) Stand van zaken met betrekking tot de bijdrage aan de ambities uit de beheervisie;
 - (c) Resultaten monitoring ecologisch beheer- en monitoringsplan, inclusief toetsing aan doelstellingen en eventuele verbetermaatregelen;
 - (d) Verantwoording van toezeggingen plan van aanpak en uitvoeringsplan;
 - (e) Overzicht wijzigingen areaal en uitvoering inclusief meer- en minderkosten conform paragraaf 2.12
 - (f) Een overzicht van:
 - de aard en hoeveelheid van de afgevoerde afvalstromen.
 - de bewijzen van acceptatie van de in de betreffende periode naar een (eind) verwerkingsinrichting vervoerde niet herbruikbare materialen.
 - de aard en hoeveelheid van hergebruikte/bestemde materialen.

2.6 Overige rapportages

- 1) De Opdrachtnemer voert jaarlijks in de week na Nieuwjaar een schouw uit om alle (brand)schades naar aanleiding van Oud & Nieuw in beeld te brengen. De resultaten van deze schouw uitwerken in een overzichtslijst met de schadebeelden, locaties en hoeveelheden (m²/stuks) die uiterlijk eind week 1 van betreffend jaar aan de Opdrachtgever wordt overlegd.
- 2) De Opdrachtnemer dient een inboet- en herstellijst bij te houden van beplantingsvakken die niet voldoen aan de normen die gelden voor de 'volledigheid van plantvakken' en grazige vegetaties die niet meer voldoen aan de normen die gelden voor 'kaal oppervlak'. Eveneens dienen ontbrekende of dode (vorm- en knot)bomen te worden opgenomen. Uiterlijk op 15 augustus van ieder jaar dient de inboet- en herstellijst voor heesters, bomen en grazige vegetaties aan de Opdrachtgever te worden overlegd.
- 3) Opdrachtnemer dient jaarlijks op 15 september een snoei- en dunningsplan voor bos en struweel aan te leveren ter acceptatie door de Opdrachtgever. In dit snoei- en dunningsplan dient minimaal de aanpak, tekening met locaties en bijbehorende inzet te zijn uitgewerkt. Gemiddeld wordt bos en struweel eens in de 10 jaar gedund.

2.7 Uitvoeringsdossier

- 1) De Opdrachtnemer en Opdrachtgever werken gedurende de looptijd van de Overeenkomst samen in een digitale omgeving. Deze digitale omgeving wordt door de Opdrachtgever ingericht in Microsoft Teams, de Opdrachtnemer krijgt hier toegang toe. De Opdrachtnemer mag advies geven over de inrichting van de digitale omgeving.
- 2) De Opdrachtnemer is verplicht om een uitvoeringsdossier bij te houden in de digitale omgeving. Doel van dit dossier is open en transparante samenwerking, waarbij de Opdrachtgever altijd inzicht heeft in het volledige uitvoeringsdossier en alle onderliggende documenten.
- 3) Het uitvoeringsdossier dient actueel, betrouwbaar, correct en volledig te zijn. Het uitvoeringsdossier dient minimaal te bevatten:
 - (a) Een actuele planning van de werkzaamheden;
 - (b) Verkeersafwikkelingsplan;

- (c) V&G-plan- en -dossier;
- (d) Ecologische werkprotocollen;
- (e) Inboet en herstellijst beplantingsvakken;
- (f) Overzicht van bomen in nazorg inclusief einddatum nazorg. Overzicht van bomen in nazorgperiode bij voorgaande aannemer en geplande overdrachtsmoment;
- (g) Overzicht van alle te werk gestelde medewerkers;
- (h) Keuringen en beproeving;
- (i) Vergunningen (aanvraag en verlening);
- (j) Reeds opgestelde maandrapportages met index (zoekfunctie per thema);
- (k) Reeds opgestelde jaarrapportages;
- (l) Resultaten prestatiemetingen, waaronder uitgevoerde schouwingen;
- (m) De financiële termijnstaten minimaal uitgesplitst op de onderdelen van het contract;
- (n) Verslaglegging uitvoeringsvergaderingen Opdrachtnemer - Opdrachtgevers en vergaderingen / overleggen met derden;
- (o) Wijzigingen registratie;
- (p) Stortbonnen.

2.8 Uitvoeringsvergaderingen

- 1) Tijdens de uitvoering wordt minimaal éénmaal per maand en wanneer dat nodig is, een uitvoeringsvergadering gehouden met de Opdrachtgever, Opdrachtnemer en andere door de Opdrachtgever te bepalen personen of instanties.
- 2) De Opdrachtnemer is verplicht de vergaderingen bij te wonen.
- 3) De Opdrachtnemer dient van deze overleggen een verslag op te stellen. Dit verslag dient in concept binnen 5 werkdagen naar de Opdrachtgever te worden verzonden ter beoordeling. Eventuele aanvullingen door de Opdrachtgever volgen in de volgende 5 werkdagen, waarna de Opdrachtnemer het verslag definitief dient te maken. Het verslag dient door zowel de Opdrachtgever als de Opdrachtnemer formeel te worden vastgesteld.

2.9 Evaluatie

- 1) Tijdens de uitvoering wordt er, naast de benodigde uitvoeringsvergaderingen als genoemd in paragraaf 2.8, minimaal één keer per jaar een evaluatie gehouden met de Opdrachtgever en de Opdrachtnemer. Hierbij kan ook een veldbezoek gehouden. Tijdens de evaluatie wordt onder meer de jaarrapportage (zie paragraaf 2.5) besproken. Deze evaluatie vindt plaats in de laatste week van februari. De Opdrachtnemer dient rekening te houden met een tijdsduur van een halve dag per evaluatie. Tijdens de eerste evaluatie zal de transitieperiode aan de orde komen.
- 2) De Opdrachtnemer is verplicht de evaluaties bij te wonen, mits deze tenminste 10 werkdagen van tevoren zijn aangekondigd.
- 3) Van deze evaluatie wordt door de Opdrachtnemer binnen 5 werkdagen een verslag gemaakt, die zowel door de Opdrachtnemer als door de Opdrachtgever binnen 5 werkdagen voor akkoord moet worden ondertekend.

2.10 Kwaliteitsborging en schouw

- 1) De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de kwaliteitsbeheersing van alle door hem ten behoeve van het Werk te verrichten werkzaamheden en te leveren producten met inbegrip van de werkzaamheden en producten van door hem ingeschakelde zelfstandige hulppersonen en leveranciers. Voor de implementatie en het beheer van de kwaliteit dient de Opdrachtnemer een bevoegde, voor de Opdrachtgevers aanspreekbare en beschikbare persoon aan te wijzen.
- 2) De Opdrachtnemer dient zorg te dragen voor het minimaal eenmaal per maand schouwen van het areaal. Doel hiervan is het inzichtelijk maken van de mate waarin de beeldkwaliteitseisen worden behaald. De resultaten van deze schouw dienen te worden verwerkt in de maandrapportage (zie paragraaf 2.4). Een volledig schouwrapport dient te worden toegevoegd aan het uitvoeringsdossier (zie paragraaf 2.7)
- 3) De Opdrachtnemer dient in samenspraak met de Opdrachtgever een externe partij te selecteren die de bovengenoemde schouwen namens de Opdrachtnemer uitvoert.
- 4) De schouw dient plaats te vinden conform de CROW Kwaliteitscatalogus openbare ruimte 2023. Hierbij dient gemeten te worden conform de rastermethode.
- 5) Opdrachtgever en Opdrachtnemer treden na gunning in overleg over eventuele optimalisaties in de rastermethode, gegeven het areaal. Doel hiervan is om te zorgen voor een verhoogde efficiëntie van de schouw (zodat er ook daadwerkelijk rasters worden geschouwd waarop beeldmeetlatten van toepassing zijn).
- 6) De Opdrachtgever kan ervoor kiezen om een eigen schouw uit te laten voeren. Indien dit het geval is, deelt de Opdrachtgever de resultaten van deze schouw transparant met de Opdrachtnemer.

2.11 Beheersing van afwijkingen

- 1) De Opdrachtnemer dient een register bij te houden, waar alle geconstateerde afwijkingen in worden opgenomen.
- 2) Onder een afwijking wordt verstaan: het niet voldoen aan een gespecificeerde eis of door Opdrachtnemer gegeven uitwerking van de eis zoals vermeld in:
 - (a) deze Overeenkomst (inclusief de overeengekomen wijzigingen op de Overeenkomst);
 - (b) van deze Overeenkomst afgeleide, geaccepteerde Documenten;
 - (c) van deze Overeenkomst afgeleide, ter informatie toegezonden Documenten;
 - (d) op deze Overeenkomst van toepassing zijnde wet- en regelgeving.
- 3) Indien de Opdrachtnemer moet afwijken of afwijkingen constateert, moet hij dit onmiddellijk bij de aangewezen persoon van de Opdrachtgevers melden. Deze melding mag mondeling plaatsvinden, maar moet binnen zeven dagen met de Opdrachtgever, schriftelijk worden bevestigd, vergezeld van een voorstel voor uit te voeren correcties en alle daaraan verbonden consequenties.
- 4) Indien de Opdrachtgever geconstateerde afwijkingen schriftelijk aan de Opdrachtnemer rapporteert, moet de Opdrachtnemer deze binnen zeven dagen met de Opdrachtgevers, schriftelijk bevestigen, vergezeld van een voorstel voor uit te voeren correcties en alle daaraan verbonden consequenties.

- 5) De Opdrachtgever beslist zo spoedig mogelijk omtrent de Acceptatie van de in de afwijkinsrapportage voorgestelde maatregelen en deelt haar beslissing schriftelijk aan de Opdrachtnemer mee.

2.12 Wijzigingen

- 1) De Opdrachtnemer dient wijzigingen te identificeren en een wijzigingenregistratie bij de houden in het uitvoeringsdossier (zie paragraaf 2.7) en waar nodig een verzoek tot wijziging (VTW) op te stellen;
- 2) Onder wijzigingen areaal en/of kwaliteitsniveaus wordt verstaan wijzigingen in het areaal en/of kwaliteitsniveau gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Deze kunnen ontstaan door onder meer beleidswijzigingen, omvorming en/of extra grond ontwikkeling. Een wijziging kan leiden tot een areaaluitbreiding/ verhoging van kwaliteitsniveau of tot een areaalvermindering/ verlaging van kwaliteitsniveau.
- 3) Verrekeningen van areaalwijziging, wijziging in kwaliteitsniveaus en/of wijziging in frequentie in uit te voeren beheerwerkzaamheden vindt plaats op basis van een hiertoe op te stellen open begroting van de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer maakt hierin minimaal inzichtelijk wat de consequenties van de wijzigingen zijn op haar werkzaamheden en planning, evenals bijbehorende kosten. Als basis van de verrekening in kosten geldt de open begroting uit de Inschrijving van Opdrachtnemer.
- 4) Een wijziging in functie van een beheeronderdeel (omvorming) komt slechts in aanmerking voor verrekening wanneer de consequenties van deze omvorming een minimale drempel van € 5.000 overschrijdt. Opdrachtnemer dient deze consequenties inzichtelijk te maken en transparant aan Opdrachtgever voor te leggen.

2.13 Veiligheid en Gezondheid

- 1) De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor de veiligheid en gezondheid (hierna: V&G) gedurende de uitvoering van het Werk. De Opdrachtnemer zorgt voor orde, veiligheid en gezondheid op de locatie. Daarbij is de Opdrachtnemer verantwoordelijk voor de veiligheid en gezondheid van allen die de locatie bezoeken of daar werkzaamheden verrichten. De Opdrachtnemer organiseert derhalve de nodige toegangsmaatregelen en een relevante V&G-instructie.
- 2) De Opdrachtgever stelt een V&G-plan en RIE op voor de ontwerpfase van de werkzaamheden van het contract. Dit V&G-plan en RIE ontwerpfase wordt bij de start van de Overeenkomst ter beschikking gesteld aan de Opdrachtnemer. In dit V&G-plan zijn minimaal de volgende punten uitgewerkt:
 - Algemene informatie over het project;
 - Betrokken partijen en coördinatie;
 - Resultaten eventuele onderzoeken;
 - V&G risico's.
 - Chroom 6 verontreinigingen
 - Asbestinventarisatie
 - Opleidingen en cursussen
- 3) De Opdrachtnemer stelt een V&G-plan op voor de uitvoeringsfase. In dit V&G-plan worden minimaal de volgende punten uitgewerkt:
 - (a) Gegevens van de Opdrachtnemer;
 - (b) Naam en functie V&G-coördinator;
 - (c) Overzicht van onderaannemers en contactgegevens;

- (d) Contactgegevens van de arbeidsinspectie;
- (e) Belangrijkste telefoonnummers (dichtstbijzijnde ziekenhuis, huisarts e.d.);
- (f) Vermoedelijke aanvangsdatum en het vermoedelijk aantal uitvoeringsdagen;
- (g) Geschat aantal medewerkers;
- (h) Geschat aantal werkgevers/zelfstandigen;
- (i) Omschrijving hoe de melding, rapportage en afhandeling plaats bij incidenten en (bijna)ongevallen plaatsvindt;
- (j) Overzicht hoe vaak en op welke wijze worden werkplekinspecties uitgevoerd en door wie;
- (k) Alarmkaart waarop staat hoe te handelen bij incidenten (projectgegevens, aanwezige BHV'ers, dichtstbijzijnde ziekenhuis, huisarts e.d.);
- (l) Veiligheidsrisico's voor beheer en onderhoud;
- (m) Beheersmaatregelen;
- (n) Overzicht toolbox-momenten;
- (o) Overige relevante informatie;
- (p) Asbestinventarisatie.

2.14 Gegevensverwerking in GeoVisia

- 1) De Opdrachtgever werkt met de beheerapplicatie GeoVisia van leverancier DataQuint. In deze beheerapplicatie is actuele informatie over het areaal aanwezig en worden onder meer nadere opdrachten vanuit de RAW Raamovereenkomst Snoeien bomen en vervangen bomen en groen (Annex XIII) klaargezet.
- 2) Opdrachtnemer is gedurende de looptijd van het Overeenkomst verantwoordelijk voor de signalering van areaalmutaties binnen het areaal in deze Overeenkomst (inclusief RAW Raamovereenkomst Snoeien bomen en vervangen bomen en groen (Annex XIII)) en heeft de taak afwijkingen in het beheersysteem of de geometrie te rapporteren aan Opdrachtgever. Dit doet Opdrachtnemer door een mutatievoorstel in GeoVisia aan te maken, uiterlijk 1 maand na het constateren van een onjuistheid in de data. Opdrachtgever controleert deze mutatie vervolgens en implementeert deze na akkoord.
- 3) Om met GV-online te kunnen werken zijn licenties en geschikte hardware noodzakelijk. DataQuint geeft minimale systeemeisen aan. Hogere systeemeisen kunnen de snelheid van verwerking aanzienlijk verhogen.

De kosten van de licentie(s), geschikte hardware en de benodigde dataverbinding voor GeoVisia Online ten behoeve van deze Overeenkomst en de RAW Raamovereenkomst Snoeien bomen en vervangen bomen en groen (Annex XIII) worden geacht in de aanneemsom te zijn begrepen. Zorg daarbij voor een provider met een goede dekking in Zoetermeer.

- 4) Gegevensverwerking door Opdrachtnemer geschiedt uitsluitend in GeoVisia online (realtime gegevensverwerking/of synchronisatie bij internetverbinding). Voor het gebruik van GV-online moet de Opdrachtnemer zich goed laten adviseren door leverancier DataQuint (<https://dataquint.nl/onze-software>).

De hardware configuratie dient te worden samengesteld (en binnen de looptijd van het contract up-to-date gehouden te worden) in overleg met DataQuint, zodat de werkzaamheden zonder problemen kunnen worden uitgevoerd. De Opdrachtnemer dient zelf support en instructie in te kopen bij DataQuint.

2.15 Werktijden

- 1) Het werken buiten 7:00 uur tot 18:00 uur en het werken op zaterdagen, zondagen, feestdagen e.d. vereist de goedkeuring van de Opdrachtgever.
- 2) Voor kleinschalige gladheidbestrijding (handwerk) geldt dat deze 7 dagen per week en 24 uur per dag worden kunnen afgeroepen en uitgevoerd dienen te worden.
- 3) De Opdrachtnemer dient daarnaast inzetbaar te zijn voor ondersteuning van de gemeentelijke (externe) storingsdienst voor calamiteiten met inbegrip van, maar niet beperkt tot, stormschade, extreme regenval, bomen, verkeersmaatregelen, problemen met kolken. Deze werkzaamheden worden in principe op werkdagen binnen de werktijden (07.00-18.00) uitgevoerd, incidenteel zal inzet buiten deze werkdagen/werktijden gevraagd worden. De Inschrijver dient bij de ondersteuning een proactieve houding aan te nemen en zo snel mogelijk aanwezig te zijn bij het verhelpen van de calamiteit. Uitgangspunt hierbij is aanvang van de werkzaamheden door de Opdrachtnemer binnen 1 uur na ontvangst van de melding.
- 4) Voor de verrekening van inzet (uren) bij werkzaamheden buiten reguliere werktijden als genoemd in sub 1, geldt een opslag boven op de uurtarieven die zijn afgegeven op de inschrijfstaat 'Inschrijfstaat fictieve inzet ter beschikking stelling serviceonderhoud'. Deze opslagen betreffen:
 - Maandag t/m vrijdag van 20.00 tot 6.00 uur 125%
 - Zaterdag 150%
 - Zondag 200%

2.16 Verkeersmaatregelen

- 1) Alle werkzaamheden waarbij een (rijdende) verkeersafzetting/-omleiding noodzakelijk is, dienen minimaal 5 werkdagen voorafgaand aan start werkzaamheden, middels een via melvin@zoetermeer.nl te verkrijgen formulier, te worden gemeld en digitaal te worden gestuurd naar melvin@zoetermeer.nl;
- 2) De Opdrachtnemer ontvangt van de Opdrachtgever een account voor het softwareprogramma Melvin. De Opdrachtnemer meldt zelf zijn wegwerkzaamheden in dit programma, waarbij sprake is van een verkeersafzetting of omleiding. Na invoeren van de gegevens wordt deze geaccordeerd door de Opdrachtgever dan wel wordt er contact opgenomen met de Opdrachtnemer indien zaken dienen te worden aangevuld of toegelicht. Indien de Opdrachtnemer niet bekend is met het programma Melvin zal vanuit de Opdrachtgever hierover de benodigde uitleg worden verzorgd.
- 3) Bij verkeersafzettingen is het noodzakelijk om naast het formulier ook een verkeersplan ter acceptatie in te dienen.
- 4) Melvin is een digitaal totaaloverzicht van de actuele verkeersmaatregelen in Zoetermeer en is zichtbaar voor derden (ook de hulpdiensten raadplegen dit systeem) via de website van de gemeente Zoetermeer.
- 5) De Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het tijdig en juist aanleveren van de gegevens.
- 6) De Opdrachtnemer dient zelf te controleren of zijn werk volledig en correct in Melvin staat en meldt zo nodig wijzigingen via melvin@zoetermeer.nl.
- 7) In geval de Opdrachtnemer verzuimd tijdig een volledige melding te doen/ wijziging door te geven etc. zal per geval een korting van € 250,- op de aanneemsom worden opgelegd.

- 8) Werkzaamheden en activiteiten die buiten worden geconstateerd en niet zijn aangemeld in Melvin worden bij de eindverantwoordelijke wegbeheerder gemeld. Het risico bestaat dat deze werkzaamheden en activiteiten per direct worden stilgelegd.

2.17 Wet arbeid vreemdelingen (Wav)

- 1) De Opdrachtnemer dient zich te houden aan de Wet arbeid vreemdelingen (Wav). Opdrachtnemer ziet erop toe dat ook zijn zelfstandige hulppersonen en ingehuurd derden op de Wav worden gewezen en dat zij de bepalingen daarvan naleven. De kosten die hiermee gemoeid zijn, zijn voor de Opdrachtnemer. De Opdrachtnemer dient een dossier bij te houden van alle te werk gestelde medewerkers. De administratie daarvan dient in ieder geval aan de eisen van artikel 25 Wav te voldoen. Bovendien dient hierin minimaal opgenomen te zijn dat de legitimatie gecontroleerd is.
- 2) De Opdrachtgever kan steekproefsgewijs controle uitvoeren op het werk in het bijzijn van de projectleider van de Opdrachtnemer. De medewerkers dienen zich te legitimeren en de check kan worden uitgevoerd of de legitimatie in het uitvoeringsdossier voorkomt. Van deze steekproef wordt verslag gedaan in de uitvoeringsvergadering. De Opdrachtgever wordt door de wetgever als werkgever gezien en mag om een legitimatie vragen.
- 3) Beoordelingscriteria voor de status 'vreemdeling': Werken in Nederland is vrij voor inwoners van de EU, Zwitserland en de EER landen, zoals Noorwegen, IJsland en Liechtenstein. Kijk verder op: <https://www.inspectieszw.nl/onderwerpen/wet-arbeid-vreemdelingen>
- 4) Andere nationaliteiten mogen werken als:
 - Ze beschikken over geldig verblijfsdocument met aantekening 'Arbeid is vrij toegestaan';
 - Ze beschikken over geldig paspoort met officiële sticker voor verblijfsaantekening met daarop de aantekening 'Arbeid is vrij toegestaan';
 - De werkgever van deze vreemdeling beschikt over een geldige tewerkstellingsvergunning.
- 5) Bij het niet kunnen overleggen van een legitimatie dan wel andere documenten wordt de werknemer/ opdrachtnemer gesommeerd dit binnen 4 uur te overleggen.
- 6) Bij het voor een eerste keer aantreffen van een vreemdeling wordt de Opdrachtnemer opgedragen betrokken medewerker direct van het werk te verwijderen. Deze mededeling wordt schriftelijk vastgelegd vergezeld van een formele berisping. Bij het voor een tweede keer aantreffen van een vreemdeling wordt dezelfde procedure gevolgd en wordt formeel aangifte (politie) gedaan van dit voorval.

2.18 Verwerking van persoonsgegevens

- 1) De Opdrachtnemer dient conform AVG wetgeving te handelen in geval persoonsgegevens worden verwerkt. Het gaat hierbij zowel over beveiliging tegen gegevensverlies als over bescherming van de toegang tot persoonlijke gegevens door onbevoegden.
- 2) Opdrachtnemer moet de Opdrachtgever in staat stellen om erop toe te zien of hij zijn verplichting tot adequate beveiliging nakomt.
- 3) Opdrachtnemer mag bij het verwerken van de (persoons)gegevens alleen groepsmaatschappijen en onderaannemers inschakelen met wie hij een schriftelijke overeenkomst heeft gesloten waarin geheimhoudings- en beveiligingsverplichtingen zijn opgenomen.

- 4) Opdrachtnemer moet de Opdrachtgevers onmiddellijk informeren over beveiligingsincidenten en de mogelijke impact daarvan op de verwerking van (persoons)gegevens.

2.19 Gevonden voorwerpen, gevaarlijke voorwerpen

- 1) Wanneer bij de uitvoering van het Werk voorwerpen of stoffen worden aangetroffen waarvan redelijkerwijs geacht kan worden dat deze gevaar op leveren voor de omgeving, laat de Opdrachtnemer dit onmiddellijk weten aan de Opdrachtgever. Hij neemt onmiddellijk, zo mogelijk in overleg met de Opdrachtgever, de door de omstandigheden vereiste veiligheidsmaatregelen. De Opdrachtgever heeft het recht de werkzaamheden in de onmiddellijke omgeving van het voorwerp stop te zetten.
- 2) Meldingen met betrekking tot gevonden gevaarlijke voorwerpen dienen tijdens kantooruren bij de Opdrachtgever kenbaar gemaakt te worden.
- 3) Voorwerpen van waarde tijdens kantooruren afgeven bij de balie van het Stadhuis.
- 4) Meldingen met betrekking tot gevonden voorwerpen dienen gedaan te worden via de onderstaande link: <https://www.zoetermeer.nl/verloren-of-gevonden-voorwerpen-melden>.

3. Prestatie-eisen

3.1 Onderhoud en UAV-GC 2025

De werkzaamheden betreffen onderhouds- en kleine projectmatige werkzaamheden in de openbare ruimte. De werkzaamheden vallen uiteen in drie type werkzaamheden:

- Planmatig onderhoud. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen onderhoud op basis van beeldkwaliteit en onderhoud op basis van frequentie. De prestatie-eisen van het planmatig onderhoud zijn opgenomen in deze Vraagspecificatie;
- Projectmatig onderhoud. Dit type onderhoud wordt via nadere opdrachten verstrekt en betreft in hoofdzaak het snoeien en vervangen van bomen. Voor dit type onderhoud wordt gebruik gemaakt van een RAW Raamovereenkomst Snoeien bomen en vervangen bomen en groen (zie Annex XIII). Specifieke prestatie-eisen ten aanzien van deze werkzaamheden zijn eveneens opgenomen in de RAW Raamovereenkomst, voor het overige gelden de voorwaarden als opgenomen in deze Vraagspecificatie;
- Onderhoud op basis van regie. Dit type onderhoud bestaat uit niet-planbare werkzaamheden, bijvoorbeeld als gevolg van meldingen en handmatige gladheidsbestrijding. Doordat dit type onderhoud over het algemeen kleine, kortdurende werkzaamheden of vooraf moeilijk te beschreven werkzaamheden betreffen, is ervoor gekozen deze werkzaamheden op basis van regie op te nemen in deze overeenkomst. De verrekening van deze werkzaamheden verloopt via een separate inschrijfstaat (zie Annex XIV).

Aangezien de gehele Werk onder toepassing van de UAV-GC 2025 plaatsvindt, is de toepassing van de UAV 2012 uitdrukkelijk uitgesloten. Iedere mogelijke of afgeleide verwijzing in deze Vraagspecificatie of de daartoe behorende documenten, bijlagen en annexen dient als niet geschreven en/of niet beoogd te worden beschouwd.

3.2 Kwaliteitsniveaus en onderhoudstypen

In de tabel hieronder wordt de scope van de werkzaamheden samengevat. De Opdrachtnemer dient, voor zover een beeldkwaliteitsniveau is opgenomen, het betreffende beheeronderdeel minimaal op het genoemde beeldkwaliteitsniveau te onderhouden. Vanaf paragraaf 3.4 zijn per beheeraspect de prestatie-eisen nader gespecificeerd en zijn eventuele aanvullende eisen benoemd.

Bij de uitwerking van de verschillende beheeraspecten zijn de van toepassing zijnde beeldmeetlatten opgenomen. Hierbij is gebruik gemaakt van de CROW Kwaliteitscatalogus openbare ruimte 2023. Indien in de 'Kwaliteitscatalogus openbare ruimte 2023' van het CROW onder één schaalbalk meerdere prestatie-eisen zijn opgenomen, dient aan al deze prestatie-eisen te worden voldaan.

| Beheeraspect | Beheeronderdeel | Planmatig onderhoud | | Projectmatig onderhoud | Service onderhoud |
|--------------------|-----------------------|---------------------|------------|------------------------|-------------------|
| | | Beeld | Frequentie | | |
| Groen | Bomen | X | | X | |
| | Bos/ Struweel | X | | | X |
| | Gras- en kruidachtige | X | X | | |
| | Hagen | X | X | | |
| | Vakbeplanting | X | | | |
| Verharding | Verharding | X | X | | X |
| Kunstwerken | Kunstwerken | X | | | |
| Water | Waterobjecten | X | | | |
| Meubilair | Afvalbakken | X | | | |

| | | | | | |
|------------------|----------------------------|---|---|--|--|
| | Overig terreinmeubilair | X | X | | |
| Riolering | Kolken | X | X | | |

Fysieke scope

Het te onderhouden areaal is weergegeven op de digitale beheerkaart, zie Annex XV.

Overige scope

De Opdrachtnemer heeft naast de hierboven beschreven onderhoudswerkzaamheden nog een aantal belangrijke bijkomende verplichtingen:

- Het invullen van het huisvaderschap van de openbare ruimte, in samenspraak met belanghebbenden. Hieronder wordt onder meer verstaan het centraal stellen van de gebruiker van de openbare ruimte, het zijn van ogen en oren in de openbare ruimte en het proactief melden/oplossen van bijzonderheden en het coördineren en actief afstemmen van werkzaamheden met belanghebbenden en nevenaannemers (zie paragraaf 3.11);
- Het op een duurzame manier uitvoeren van de werkzaamheden en het stimuleren van biodiversiteit. Doel is het maximaal invullen van de beleidskaders van de opdrachtgever binnen de scope en prestatie-eisen (zie paragraaf 3.12).
- Het afhandelen van meldingen (zie paragraaf 3.13);
- Het doen van verbetervoorstellen voor de inrichting van de openbare ruimte en het beheer (zie paragraaf 3.14);
- Het adviseren rond projecten, bij het voorlopig ontwerp (VO) en/of bij oplevering. Doel van het advies is het effectief en efficiënt kunnen onderhouden van de aan te leggen openbare ruimte en een soepele overdracht van aanleg naar onderhoud (zie paragraaf 3.15).
- Het invulling geven aan de verplichting rond Social Return on Investment (zie paragraaf 3.16).

Optionele scope

De Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om aanvullende op bovengenoemde scope het uitvoeren van kleine projecten op te dragen aan de Opdrachtnemer. Zie hiervoor paragraaf 3.17.

Betreffende onderdelen zijn in de navolgende paragrafen verder toegelicht.

3.3 Aanvullende prestatie-eisen

Algemeen

- 1) Bij opdrachtverlening accepteert de Opdrachtnemer het aangeboden areaal dat zich in de vereiste staat van onderhoud bevindt. Eventuele werkzaamheden om het areaal op niveau te brengen zijn voor rekening van Opdrachtnemer en dient inbegrepen te zijn in de inschrijfsom.
- 2) In de periode vanaf de start van de Overeenkomst t/m uiterlijk 28 februari 2027 heeft de Opdrachtnemer in overleg met en na goedkeuring van de Opdrachtgever de tijd om het areaal op het geëiste onderhoudsniveau te brengen conform de prestatie-eisen. In deze transitieperiode dient de Opdrachtnemer alle noodzakelijke activiteiten uit te voeren om te voldoen aan de minimale eisen. De Opdrachtnemer dient eventueel areaal dat niet aan de minimale eisen voldoet aantoonbaar te maken voor de Opdrachtgever. De Opdrachtnemer kan in dat geval en na overleg met en goedkeuring door de Opdrachtgever in deze periode voor onderdelen van het Werk afwijken van de minimumeisen.

Eventuele aanvullende kosten voor de transitieperiode maken onderdeel van de aanneemsom voor het integraal onderhoud. Er worden geen aanvullende kosten vergoed.

- 3) Uitgangspunt voor het beheer en onderhoud van de openbare ruimte, en daarmee de beheeronderdelen, is de visie zoals opgenomen in hoofdstuk 1 van deze Vraagspecificatie; het borgen van veiligheid, functionaliteit, duurzaamheid en schoon en aantrekkelijk.
- 4) De Opdrachtnemer verzorgt de uitvoering van het Werk, inclusief de uitvoeringscoördinatie.
- 5) De Opdrachtnemer werkt volgens vigerende wetgeving. Desondanks gemorste benzine, oliën of vetten worden door de Opdrachtnemer direct en op eigen kosten afgegraven, vervuilde grond afgevoerd en aangevuld met niet verontreinigde grond.
- 6) Het handgereedschap dient elektrisch te zijn.
- 7) De motoren van de rijdende machine(s) moeten voorzien zijn van een roetfilter of voorzien zijn van een motor met minimaal een milieuclassificatie Euro 6 voor bedrijfswagens en vrachtwagens. Voor niet-weggebonden materieel geldt Tier/Stage IV als minimale eis.
- 8) Onderhoud en reparaties van de machines dient plaats te vinden in een ruimte conform de vigerende voorschriften, wetgeving en regelgeving.
- 9) De Opdrachtnemer is verplicht in geval van dumpingen van afval of vandalisme aan eigendommen van Opdrachtgever dit direct te melden aan de Opdrachtgever en de Vandalismemeter (Annex XV) in te vullen.
- 10) Afval zwaarder dan 23 kilo en groter dan 25 liter wordt beschouwd als illegaal gedumpt afval en dient te worden verwijderd door de Opdrachtnemer. Voorbeelden zijn bouw materiaal, huisraad, volle vuilniszakken en winkelwagentjes e.d. Verrekening vindt plaats op basis van regie en op basis van daadwerkelijke stortkosten.
- 11) Het opruimen van vuurwerk voor en na oud en nieuw valt binnen het Werk.
- 12) De Opdrachtnemer is naar het oordeel van de Opdrachtgever werkzaam met voldoende vakbekwame werknemers, welke een afgeronde studie hebben of kennis hebben opgedaan door voldoende jaren (werk)ervaring in het (vak)gebied waarin de werkzaamheden verricht worden. De contactpersoon, uitvoerders en voorlieden dienen de Nederlandse taal in woord en geschrift machtig zijn. Leidinggevend/aansturend personeel dient minimaal een relevante mbo-opleiding afgerond te hebben. Alle bij de uitvoering van het werk betrokken personeel dient over het certificaat Basisveiligheid (VCA-B) te beschikken. Het leidinggevend/aansturend personeel van de aannemer dient over het certificaat VOL-VCA te beschikken.
- 13) De insporingsdiepte van materieel ten behoeve van de genoemde resultaatsverplichtingen mag in onverharde terreinen ten hoogste 20 mm bedragen. Op verharde terreinen is geen insporing toegestaan. Het spoedig herstel van diepere insporingsdiepte zal voor rekening komen van de Opdrachtnemer, dit tot genoegen van de Opdrachtgever en binnen een door haar in billijkheid te stellen termijn. Indien door omstandigheden (zeer zachte bodem, beperkte bereikbaarheid, et cetera) schade niet redelijkerwijs voorkomen kan worden, dient de Opdrachtnemer dit minimaal 3 dagen voorafgaand aan de uitvoering te melden bij de Opdrachtgever. Hierbij dient tevens een voorstel voor aanpak of alternatief ingediend te worden.
- 14) De Opdrachtnemer zorgt voor de communicatie met belanghebbenden, bijvoorbeeld als het gaat om een verzoek om elders te parkeren in verband met de uit te voeren werkzaamheden en informatieverstrekking over komende werkzaamheden. Alle schriftelijke communicatie met belanghebbenden in dit kader moet voorafgaand door de Opdrachtgevers gezien zijn.

- 15) Materialen zoals betonpalen, verkeersborden inclusief de palen, afvalbakken, zitbanken, fietsbeugels, worden ter beschikking gesteld door de Opdrachtgever; deze materialen zijn in overleg af te halen binnen of buiten de gemeente Zoetermeer.
- 16) In wijziging op het gestelde in UAV-GC 2025 dient voor 'zo spoedig mogelijk', te worden gelezen: 'binnen 14 dagen.' Dit betreft niet de afhandelingstijd van meldingen zoals specifiek aangegeven in deze Vraagspecificatie.
- 17) Oeverlijn kan variëren door waterstand en heeft invloed op grootte van te beheren areaal. Hier dient Opdrachtnemer rekening mee te houden.
- 18) Opdrachtnemer dient zich te realiseren dat Opdrachtgever bij de start van de Overeenkomst kampt met afvalbakken die vaak opengebroken/ geleegd worden in verband met statiegeldflessen en -blikjes. Opdrachtgever probeert hinder hiervan zoveel mogelijk te voorkomen, onder meer door het plaatsen speciale statiegeldbakken het voeren van campagnes vanuit schoon is gewoon. Opdrachtnemer dient rekening te houden met extra onderhoud rond afvalbakken en (zwerf)afval.
- 19) Aan de Zoetermeerseplas zijn drie officiële zwemwaterlocaties aangewezen door de provincie Zuid-Holland (www.zwemwater.nl). Vanwege de recreatie op deze locaties, waar met name bij warm weer veel publiek op afkomt, zijn er enkele aanvullende eisen van toepassing. De strandzone bestaat uit de oeverlijn, het zandstrand, de ligweides en de aangrenzende grazige bermen, beplanting en verharding, waaronder de parkeerterreinen en omgeving van de Aziëweg. Zie tekening Annex XV Overzichtstekening Strandzone voor een visuele weergave van deze zone.

Het officiële strandseizoen is van 1 mei t/m 1 oktober. Echter met mooi weer kan het eind april al druk zijn op het strand, terwijl de drukte na de zomervakantie afneemt. Naast waterrecreatie wordt er ook veel gebarbecued. Gedurende het strandseizoen geldt voor de gehele periode een verhoogd beeldkwaliteitsniveau, met nog een extra verhoogd beeldkwaliteitsniveau op stranddagen. Deze eisen zijn hieronder opgenomen.

Een stranddag is van toepassing als het zonnig weer is en er veel bezoekers worden verwacht. Het initiatief ligt bij de Opdrachtnemer, deze vraagt vooraf akkoord bij de Opdrachtgever voor het toepassen van een stranddag. In de afgelopen jaren zijn er gemiddeld 26 stranddagen per jaar geweest, hier dient de Opdrachtnemer rekening mee te houden.

In de strandzone gelden de volgende aanvullende eisen:

- a. Gedurende het strandseizoen (van 1 mei t/m 1 oktober) dienen in de strandzone de in deze Overeenkomst van toepassing zijnde beeldmeetlatten ten aanzien van zwerfafval klein, zwerfafval groot en grofvuil op beeldkwaliteitsniveau B te worden onderhouden. De in deze Overeenkomst van toepassing zijnde beeldmeetlatten per beheeronderdeel zijn opgenomen vanaf paragraaf 3.4 van deze Vraagspecificatie;
- b. Op een stranddag voldoet de strandzone om 9.00 uur aan beeldkwaliteitsniveau A voor de in deze Overeenkomst van toepassing zijnde beeldmeetlatten ten aanzien van zwerfafval klein, zwerfafval groot en grofvuil;
- c. Op een stranddag is voor 9:00 uur het gehele zandstrand (zwemstrand, kinderstrand en naaktstrand) egaal en vrij van ganzenpoep;
- d. Op een stranddag zijn voor 9:00 uur alle afvalbakken geleegd, inclusief het vervangen van de vuilniszak door een antistatische vuilniszak;
- e. Op een stranddag worden de toiletgebouwen tweemaal extra gereinigd om 13:00 uur en 16:00 uur (zie eisen aan reiniging toiletgebouw paragraaf 3.8);

- f. De dag na een stranddag (dan wel aaneengesloten periode van stranddagen) brengt Opdrachtnemer het areaal weer terug op het in deze Overeenkomst vereiste beeldkwaliteitsniveau (met inachtneming van hierboven genoemde eis a). Opdrachtnemer dient rekening te houden met extra werkzaamheden vanwege onder meer volle afvalbakken en achtergelaten (zwerf)afval.

3.4 Groen

Algemeen

- 1) In beplantingsvakken die worden aangemerkt als 'Adoptiegroen', 'Braakliggend terrein', 'Particuliere groenstrook' en 'Niet in onderhoud', mag geen onderhoud worden verricht.
- 2) Er mag geen sprake zijn van ongewenste houtige opslag in de beplanting. Zaailingen of wortelopschot van iepen zijn ook in struweel of bosplantsoenvakken ongewenst. Elk gewas dat geen deel uitmaakt van een plantvak en/of destructief is of groei belemmerd (bijv. bramen en clematis), dient verwijderd te worden.
- 3) Materialen afkomstig uit het groen zoals snoeihout, grond e.d. nog dezelfde dag, ter plaatse verwerken of afvoeren naar een daarvoor bestemde plaats, tenzij anders benoemd. Snoeihout mag in overleg met de Opdrachtgever op rillen gelegd worden.
- 4) Maaisel dat op de verharding van een weg, fietspad, voetpad, parkeerplaats en dergelijke is terechtgekomen, direct verwijderen.
- 5) Vrijgekomen boomstammen en houtsnippers (uit werkzaamheden die op basis van regie worden uitgevoerd) blijven eigendom van Opdrachtgever. Dit in tegenstelling tot vrijgekomen boomstammen en houtsnippers uit werkzaamheden die op basis van de RAW Raamovereenkomst Snoeien bomen en vervangen bomen en groen (Annex XIII) worden uitgevoerd, deze vervallen aan de Opdrachtnemer.

Uitgangspunt is om zoveel mogelijk vrijgekomen hout(snippers) binnen het projectgebied te verwerken (bijvoorbeeld ten behoeve van ecologie verwerken in beplanting of gras- en kruidachtige begroeiing, vervanging bestaande (verrotte) boomstammen als afzetting om doorrijden te voorkomen, houtsnippers op snipperpaden, in adoptiegroen, enzovoorts).

- 6) Het is toegestaan om een maai-zuigcombinatie te gebruiken op wegen met een maximumsnelheid van 50 km of meer. Voorwaarde hierbij is dat:
 - de maai-zuigcombinatie alleen is toegestaan, wanneer deze zich bevindt op de wegverharding met uitzondering van de fiets- en voetpaden;
 - de maai-zuigcombinatie is toegestaan op smalle en slecht bereikbare locaties, inclusief meterstroken;
 - het gebruik van een maai-zuigcombinatie altijd de goedkeuring van de Opdrachtgevers behoeft;
 - de maai- zuigcombinatie mag niet tegen het verkeer in rijden.
 - de maai- zuigcombinatie moet voorzien zijn van een actieraam aan de achterzijde van het voertuig met verkeersbord D02 en F05 en aan de voorzijde voorzien van een bord F06. Het actieraam aan de achterzijde dient tevens voorzien te zijn van vier in werking zijnde ronde gele alternierende lampen. Ook moet het voertuig een gele zwaailamp voeren.
- 7) De Opdrachtnemer dient gefaseerd beplantingsvakken te verjongen. De Opdrachtnemer dient specifiek te snoeien conform geldende richtlijnen voor soort en standplaats. In het uitvoeringsplan dient de uitvoering hiervan te worden beschreven en op een snoeitekening vast te leggen. Opdrachtnemer dient bewoners en andere organisaties zoals natuurverenigingen op de hoogte te

stellen van de snoeiwerkzaamheden in buurt of park (bijvoorbeeld door het plaatsen van een bord en/of bewonersbrief).

- 8) De Opdrachtnemer dient de constatering van eventuele ziekten en plagen, zoals brandhaarden van de Eikenprocessierups, iepziekte, essentaksterfte, kastanjebloedingsziekte, spinselmot, zwamaantastingen, massaria, direct te melden aan de Opdrachtgevers en op te nemen in de maandrapportage.
- 9) Groenafval uit adoptiegroen of groen niet in onderhoud dient incidenteel afgevoerd te worden.
- 10) Houtige opslag dient rond 15 cm van bomen en lichtmasten te worden verwijderd in gazons, ruig gras en speelgras (omdat hier niet mag worden bijgemaaid).
- 11) Het gebruik van chemische/biologische onkruidbestrijdingsmiddelen is niet toegestaan;
- 12) Brandkranen, sifons, afsluiters, putafdekkingen van riolen, gemalen, waterinlaten, OV-kasten, kunstwerken en andere door de Opdrachtgevers aan te wijzen objecten moeten steeds bereikbaar en bedienbaar blijven. Binnen een straal van 1 meter dienen deze objecten vrij te zijn van houtige begroeiing en heeft de gras- of kruidachtige begroeiing een maximale hoogte van 10 cm.
- 13) De Opdrachtnemer meldt binnen 24 uur na vaststelling de aanwezigheid van exoten (onder andere reuzenberenklauw en Japanse duizendknoop) aan de Opdrachtgever. Actuele exoten in dit kader zijn te vinden in de EU-exotenverordening 1143/2014 met de 'Onderbouwing strategie Unielijstsoorten' (met bijbehorende updates) van de Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit voor de soorten op het land, het water en de lucht.
Opdrachtnemer registreert deze meldingen in de maandrapportage. De aangetroffen soorten (naam, hoeveelheid, GPS-locatie en maatregel) dienen in GeoVisia ingevoerd te worden.

De Opdrachtnemer dient een plan van aanpak op te stellen voor de aanpak van exoten en deze in de maandrapportage ter goedkeuring aan de Opdrachtgevers voor te leggen. De Opdrachtgever beslist of dit voorstel akkoord is en of er wel/niet tot uitvoering wordt overgegaan. Het verwijderen van exoten (behalve reuzenbereklauw) behoort niet tot de werkzaamheden, maar kan als bijkomend werk worden opgedragen, al dan niet op basis van regie. Na de eventuele bestrijding dient de voortgang gemonitord te worden.

Het fysiek verwijderen van reuzenbereklauw behoort wel tot de scope van de werkzaamheden. Plekken met veel exemplaren zijn administratief bijgehouden (zie voor een overzicht op kaart Annex XV), maar op meerdere plaatsen komen enkele individuen voor. Het uitsteken en afvoeren van reuzenberenklauw dient in de prijs inbegrepen te zijn.

- 14) Hieronder zijn per beheeronderdeel de van toepassing zijnde beeldmeetlatten, kwaliteitsniveaus en eventuele aanvullende eisen gedefinieerd voor het beheeraspect Groen.

Bomen

| | |
|--|---|
| Van toepassing zijnde beeldmeetlatten: | Kwaliteitsniveau C voor de beeldmeetlatten: <ul style="list-style-type: none">• Groen-boom-stamopschot• Groen-boom-wortelopschot |
| Aanvullende prestatie-eisen: | 1. Bomen dienen vrijgehouden te worden van klimplanten. |

Bos/struweel - RECRATIEGEBIEDEN

| | |
|--|--|
| Van toepassing zijnde beeldmeetlatten: | Kwaliteitsniveau C voor de beeldmeetlatten: <ul style="list-style-type: none">• Groen-beplanting-zwerfafval fijn• Groen-beplanting-zwerfafval grof• Groen-beplanting-grofvuil• Groen-beplanting-bosplantsoen-overgroei randen verharding of gras |
| Aanvullende prestatie-eisen: | <ol style="list-style-type: none">1. In afwijking van bovengenoemde beeldmeetlat 'Groen-beplanting-bosplantsoen-overgroei randen verharding of gras', is deze niet van toepassing op overgroei op gras. Dergelijke overgroei is wel toegestaan en hoeft niet aan deze beeldmeetlat te voldoen.2. De grazige vegetatie in Grazig struweel dient in september te worden gemaaid en het maaisel dient afgevoerd te worden.3. Eventuele aanvullende snoeiwerkzaamheden vinden plaats op basis van regie.4. Vrijgekomen snoeihout verwerken (conform eis 3.4 lid 5) als takkenrillen of afvoeren in overleg met Opdrachtgever. |

Gras en kruidachtige

| | |
|--|--|
| Van toepassing zijnde beeldmeetlatten: | Kwaliteitsniveau C voor de beeldmeetlatten: <ul style="list-style-type: none">• Groen-gras en kruidachtige-grasveld-grashoogte• Groen-gras en kruidachtige-grasveld-grashoogte rondom obstakels en bomen• Gras en kruidachtige-zwerfafval fijn• Gras en kruidachtige-zwerfafval grof• Gras en kruidachtige-grof vuil |
| Aanvullende prestatie-eisen: | Algemeen <ol style="list-style-type: none">1. Werkzaamheden (niet zijnde gazon) uitvoeren met diverse frequenties; 1x tot 4x per jaar maaien in de aangegeven vakken en periodes in verband met biodiversiteit maaisel verzamelen en afvoeren;2. Klepelen is niet toegestaan.3. Werkzaamheden uitvoeren tot een afstand van 0,15 m1 uit de stam van een boom of lichtmast, en tot een afstand 0,00 m van een ander obstakel;4. Eerst rondom het obstakel maaien, dan afruimen;5. Maaisel dient minimaal 2 en maximaal 5 dagen te blijven liggen. Het maaisel moet zoveel mogelijk voor zon- en feestdagen worden verwijderd. Het maaisel dat reeds in balen is verwerkt moet voor het weekend c.q. feestdagen worden afgevoerd;6. Zichthoeken dienen in verband met de verkeersveiligheid geborgd te blijven. Opdrachtnemer dient hier zelf een frequentie voor te bepalen;7. De rand van kruidachtige beplanting langs verharding 4x per jaar maaien, om te voorkomen dat de vegetatie niet over de verharding hangt of op de verharding ligt. Deze rand heeft een breedte van 0,5 m tot 1,0 m, afhankelijk van de hoogte van de vegetatie;8. 1x per jaar voorafgaand aan het maaiseizoen takken van het gras verwijderen en gedurende het seizoen op orde houden.9. Jaarlijks, in de winterperiode, dient de houtige opslag langs watergangen (zowel langs gemeentelijke watergangen als langs die van het hoogheemraadschap) verwijderd te worden. Incidentele struikvorming (houtig materiaal langs de watergang) is toegestaan ten bate van de |

| | |
|--|--|
| | <p>houtpantserjuffer. Dit in overleg met de Opdrachtgever. Struikvorming is niet toegestaan in de nabijheid van duikers, waterinlaten, uitstroombakken en dergelijke. De stamdoorsnede bedraagt maximaal 10 cm. Regelmatig verjongen.</p> <p>10. Opdrachtnemer dient bij het uitvoeren van de werkzaamheden rekening te houden met aanwezige fauna. Dit betekent in ieder geval:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Van binnen naar buiten maaien - Met gepaste snelheid maaien - Een wildredder met kettingen voor en naast de tractor gebruiken <p>11. Op plaatsen waar bolgewassen in het gras staan mag niet gemaaid worden totdat het bollen loof is afgestorven (medio juni). Na deze eerste maaibeurt dient de Opdrachtnemer ervoor te zorgen dat het gazon voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen totdat de bolgewassen weer boven het maaiveld komen;</p> <p>Gazon</p> <p>12. 'Vlak gras, gazon met bollen': 1x per jaar bemesten met NPK 7-6-12 en een hoeveelheid van 6 kg per 100 m²;</p> <p>13. Bij gazons grenzend aan sloot/vijverkanten blijft de laatste 0,5 tot 1.00 m tegen het water staan, deze rand 1x per jaar, in het najaar (voor 1 november) maaien en afruimen.</p> |
|--|--|

Hagen

| | |
|--|---|
| Van toepassing zijnde beeldmeetlatten: | <p>Kwaliteitsniveau C voor de beeldmeetlatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groen-beplanting-onkruid • Groen-beplanting-zwerfafval fijn • Groen-beplanting-zwerfafval grof • Groen-beplanting-grof vuil |
| Aanvullende prestatie- eisen: | <p>1. Hagen dienen geknipt te worden op frequentie (1x knippen of 2x knippen);</p> <p>2. Hagen dienen geknipt te worden tot op het oude hout, waarbij de gewenste vormgeving in stand blijft.</p> |

Vakbeplanting

| | |
|--|---|
| Van toepassing zijnde beeldmeetlatten: | <p>Kwaliteitsniveau C voor de beeldmeetlatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Groen-beplanting-onkruid • Groen-beplanting-zwerfafval fijn • Groen-beplanting-zwerfafval grof • Groen-beplanting-grofvuil • Groen-beplanting-heesters-overgroei randen verharding of gras |
| Aanvullende prestatie- eisen: | <p>1. Vakbeplanting dient gesnoeid te worden naar soort en standplaats. Lage vakbeplanting dient 1x per 4 jaar op 30 cm boven maaiveld geknipt te worden.</p> |

3.5 Verharding

- 1) Hieronder zijn per beheeronderdeel de van toepassing zijnde beeldmeetlatten, kwaliteitsniveaus en eventuele aanvullende eisen gedefinieerd voor het beheeraspect Verharding.

| | |
|---|--|
| <p>Van toepassing zijnde beeldmeetlatten:</p> | <p>Kwaliteitsniveau C voor de beeldmeetlatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verharding-open verharding-elementenverharding-onkruid • Verharding-onkruid in goten en randstroken • Verharding-onkruid rondom obstakels • Verharding-veegbaar zwerfafval • Verharding-veegvuil op verharding • Verharding-veegvuil in goten en randstroken • Verharding-zwerfafval fijn • Verharding-zwerfafval grof • Verharding-grofvuil • Verharding-natuurlijk afval op verharding • Verharding-natuurlijk afval in goten en randstroken <p>Kwaliteitsniveau B voor de beeldmeetlatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verharding-open verharding-ungebonden verharding-onkruid |
| <p>Aanvullende prestatie-eisen:</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Verharding betreft alle verhardingen, dus inclusief asfalt, elementenverharding, halfverharding, rubbertegels, houtsnippers, ruiters en menpaden en dergelijke in openbaar gebied; 2. De halfverharde paden qua afmetingen op ontwerpmaten houden. De huidige staat van de half verharding dient gehandhaafd te worden (geen verdere dicht- of overgroeiing). De gerenoveerde gedeeltes aan Durecomix, kleischelpen- en betonsteenslag dienen na oplevering aan beeldmeetlatten te voldoen. 3. Onder onkruid op verharding wordt verstaan: alle vegetatie op verharding als ook alle dode achterblijvende vegetatieresten; 4. De Opdrachtnemer dient mogelijk brandgevaar, met name in droge zomers, aan bermen, beplanting, bossen en aan eigendommen van derden te voorkomen; 5. De Opdrachtnemer dient houtsnipperpaden aan te vullen (op aanwijzing van Opdrachtgever, verrekening uren op basis van regie). <p>Ruiterpaden</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Zand ruiterspaden 1x per maand losmaken en egaliseren (bewerkingsdiepte = 0,15m). |

Gladheidsbestrijding

| | |
|---|--|
| <p>Van toepassing zijnde beeldmeetlatten:</p> | <p>Niet van toepassing.</p> |
| <p>Aanvullende prestatie-eisen:</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Gladheidsbestrijding vindt op regie plaats, als onderdeel van het serviceonderhoud. 2. Bruggen, hellingen en dergelijke sneeuwvrij maken en/of strooien volgens onderstaande omschrijvingen: <ul style="list-style-type: none"> – Bruggen strooien met zout met uitzondering van betonbruggen; Hoeveelheid : 30 gr/m²; – Hellingen strooien met zout; Hoeveelheid : 30 gr/m²; |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> – Betonbruggen en trappen strooien met ureum of zand; Hoeveelheid : 25 gr/m². 3. Sneeuwvrij maken en/of strooien direct na melding. 4. Strooirondes moeten binnen 2 uur na opdracht zijn uitgevoerd. 5. Strooizout wordt door de Opdrachtgevers ter beschikking gesteld aan de zoutopslag Argonstraat 25, 2718 SM (Lansinghage). |
|--|--|

3.6 Kunstwerken

- 1) Hieronder zijn de van toepassing zijnde beeldmeetlatten en kwaliteitsniveaus gedefinieerd voor het beheeraspect Kunstwerken.

| | |
|---|---|
| Van toepassing zijnde beeldmeetlatten uit annex XIII: | Kwaliteitsniveau C voor de beeldmeetlatten <ul style="list-style-type: none"> • Verharding-veegvuil op verharding • Verharding-veegvuil in goten en randstroken • Verharding-zwerfafval fijn • Verharding-zwerfafval grof • Verharding-grof vuil |
| Aanvullende prestatie-eisen: | Geen |

3.7 Water

- 1) Hieronder zijn de van toepassing zijnde beeldmeetlatten, kwaliteitsniveaus en aanvullende eisen gedefinieerd voor het beheeraspect Kunstwerken.

| | |
|--|--|
| Van toepassing zijnde beeldmeetlatten: | Kwaliteitsniveau C voor de beeldmeetlatten <ul style="list-style-type: none"> • Water-oever-drijfvuil tegen oever • Water-drijfvuil in water • Water-zinkvuil in water |
| Aanvullende prestatie-eisen: | <ol style="list-style-type: none"> 1. In het areaal wordt onderscheid gemaakt tussen primaire en secundaire watergangen. Primaire watergangen zijn in beheer van het Hoogheemraadschap, de Opdrachtnemer dient slechts drijf- en zinkvuil te verwijderen. Secundaire watergangen zijn in beheer van de Opdrachtgever, hier dient naast het verwijderen van vuil ook overig onderhoud te worden uitgevoerd. 2. Voor de Benthuiserplas en de Noordhovenseplas geldt dat Opdrachtnemer slechts drijf- en zinkvuil dient te verwijderen aan de randen van het water. 3. Duikermonden (inclusief eventuele kroosroosters) van aanwezige duikers in primair en secundair water dienen vrij te zijn van belemmeringen t.b.v. de doorstroming van de duikers. Eventuele begroeiing of vuil in de duiker dient te worden verwijderd. 4. Bij onderhoud van watergangen is het belangrijk dat de werkzaamheden zo min mogelijk leiden tot verstoring van flora en fauna. Omwoeling van de waterbodem en daardoor ontstane vertroebeling en daling van het zuurstofgehalte moet worden voorkomen. Het maaiwerk aan water en oevers moet zo worden uitgevoerd dat fauna kan ontsnappen en zo min mogelijk op de kant belandt. |

| | |
|--|--|
| | <p>5. Watergang 1x of 2x per jaar maaien, met uitzondering van Benthuizerplas en Noordhovenseplas deze worden niet structureel gemaaid (het betreft ca. 250.000 m²).</p> <p>6. Afgesneden waterplanten dienen aan het einde van elke werkdag uit het water verwijderd te zijn, op hopen zetten en binnen 2-5 dagen afvoeren.</p> <p>7. Maaisel dat vrijkomt bij het onderhoud van watergangen verzamelen, afvoeren en storten conform annex 'Vrijkomende materialen'.</p> <p>8. In de watergangen en duikers aanwezige faunavoorzieningen en materiaal ter bestrijding van muskusratten en beverratten dienen in stand te blijven.</p> <p>9. Indien hinder van overhangende beplanting optreedt, dient de Opdrachtnemer contact op te nemen met de betrokken eigenaar van het perceel zodat de hinder weggenomen wordt.</p> <p>10. De Opdrachtnemer meldt binnen 24 uur na vaststelling de aanwezigheid van watergebonden exotische plaagplanten (zoals grote waternavel, parelvederkruid en waterteunisbloem) bij Opdrachtgever en bij het meldpunt van het Hoogheemraadschap. Opdrachtnemer registreert deze meldingen ook in de maandrapportage. Het verwijderen van exoten behoort niet tot de werkzaamheden maar kan als bijkomend werk worden opgedragen.</p> <p>11. Opdrachtnemer dient bij het beheer en onderhoud afstemming te zoeken met de Opdrachtnemer die de watergangen van het Hoogheemraadschap beheert. Dit heeft namelijk raakvlakken met het beheer van de aanliggende oevers/bermen.</p> <p>12. Opdrachtnemer dient werkzaamheden aan watergangen jaarlijks voor 1 november te hebben afgerond i.v.m. de jaarlijkse schouw van het Hoogheemraadschap. Werkzaamheden voortkomend uit de najaarsschouw zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.</p> |
|--|--|

3.8 Meubilair

- 1) Hieronder zijn de van toepassing zijnde beeldmeetlatten, kwaliteitsniveaus en eventuele aanvullende eisen gedefinieerd voor het beheeraspect Kunstwerken.

Afvalbakken

| | |
|--|--|
| Van toepassing zijnde beeldmeetlatten: | <p>Kwaliteitsniveau B voor de beeldmeetlatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Meubilair-afvalbak-vullingsgraad • Meubilair-afvalbak-bevuiling |
| Aanvullende prestatie- eisen: | <p>1. Opdrachtnemer dient jaarlijks enkele dagen voor Oudejaarsdag op alle afvalbakken vuurwerkkleppen te plaatsen en deze na Nieuwjaarsdag te verwijderen. De vuurwerkkleppen worden door de Opdrachtgever binnen de gemeente Zoetermeer ter beschikking gesteld.</p> |

Overig meubilair

| | |
|--|--|
| Van toepassing zijnde beeldmeetlatten: | Niet van toepassing. |
| Aanvullende prestatie- eisen: | <p>1. Onder dit beheeronderdeel vallen onder meer informatiepunten, educatief waterpeilpunt, verkeersborden, bewegwijzering, vis- en kanosteigers, vogelkijkscherm(en), bankjes, picknicksets, fietshekken en natuurspeelplaats(en) enzovoorts.</p> <p>2. De functie en bereikbaarheid van iedere voorziening dient te zijn geborgd.</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>3. Opdrachtnemer dient de onder 1 genoemde elementen eenmaal per jaar te reinigen.</p> <p>Natuurspeelplaatsen</p> <p>4. Op de ondergronden van zand dient zwerfafval en glas verwijderd te zijn.</p> <p>Toiletgebouwen (4 stuks)</p> <p>In de periode van 1 mei t/m 1 oktober:</p> <p>5. Dagelijks voor 9:00 uur de binnenkant en indien nodig ook de buitenkant van de toiletgebouwen grondig reinigen. Dit houdt in het schoonmaken van de toiletten, de douches en ander sanitair, de wanden, de deuren en de vloer.</p> <p>6. Het leveren en dagelijks aanvullen van schoonmaak/toiletmateriaal, vrijgekomen materiaal verzamelen en afvoeren.</p> <p>7. Bij calamiteiten (dit valt onder serviceonderhoud) zorgt Opdrachtnemer voor voldoende chemische toiletten.</p> <p>8. Dagelijks voor 9.00 uur de toiletgebouwen openen en dagelijks om 20.00 uur de toiletgebouwen afsluiten.</p> <p>9. Opdrachtnemer dient verstoppingen binnen 1 uur na eigen constatering of een melding te verhelpen. Indien de verstopping niet te verhelpen is, dit telefonisch doorgeven aan de assetbeheerder en het toilet of toiletgebouw afsluiten voor gebruik, inclusief het plaatsen van een bordje 'toilet(gebouw) niet in gebruik'.</p> <p>Veeeroosters</p> <p>10. Veeeroosters mogen tot 20 cm onder de bovenkant van het rooster gevuld zijn. Wordt deze norm overschreden, dan dient het rooster leeggemaakt te worden.</p> |
|--|--|

3.9 Riolering

Kolken

| | |
|--|---|
| Van toepassing zijnde beeldmeetlatten: | <p>Kwaliteitsniveau C voor de beeldmeetlatten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riolering-kolk-belemmering inlaat |
| Aanvullende prestatie-eisen: | <ol style="list-style-type: none"> 1. Opdrachtnemer dient minimaal 1x/jaar het gehele areaal kolken en lijngoten te ledigen na de bladval, in overleg met Opdrachtgever. De kolken en goten dienen na de reiniging leeg en schoon te zijn. 2. Bij kolken en goten waar problemen zijn (zoals verstoppingen of beschadigingen) dient de locatie en beschrijving te worden gemeld aan de Opdrachtgever. |

3.10 Onderhoud op basis van regie

Van de Opdrachtnemer wordt verlangd dat hij bepaalde onderhoudswerkzaamheden op basis van regie verzorgd. Het betreft werkzaamheden die plaatsvinden op regie van de Opdrachtgever, waarbij daadwerkelijk gemaakte uren en inzet in rekening gebracht worden. Hierbij kan onder meer gedacht worden aan gladheidsbestrijding, snoeiwerkzaamheden aan bosplantsoen en het afhandelen van meldingen (met inachtneming van het bepaalde in paragraaf 3.13).

Voor het uitvoeren van werkzaamheden als bedoeld in deze paragraaf geldt dat Opdrachtgever hier in principe vooraf mondeling of schriftelijk goedkeuring op geeft. Hiertoe dienen Opdrachtnemer en Opdrachtgever nauw overleg te voeren, maar het vooraf opstellen van een offerte of kostenraming is over het algemeen niet noodzakelijk. De Opdrachtnemer dient de werkzaamheden wel bij te houden en deze achteraf te overleggen in de maandrapportage (zie paragraaf 2.4) en het uitvoeringsdossier (zie paragraaf 2.7).

Voor het verrekenen van de inzet van arbeid en materieel gelden de tarieven als opgenomen in Annex XIV. Eventueel kunnen tarieven van ontbrekend materieel in deze annex in onderling overleg aanvullend overeengekomen worden, waarbij deze aanvullende tarieven in dezelfde lijn dienen te liggen als de reeds overeengekomen tarieven. Indien er bij het uitvoeren van de werkzaamheden als bedoeld in deze paragraaf gebruik van materiaal plaatsvindt, dient Opdrachtnemer hiervoor zorg te dragen en vergoedt de Opdrachtgever de daadwerkelijke kosten van dit materiaal. In voorkomende gevallen is het ook mogelijk dat de Opdrachtgever materiaal ter beschikking stelt. Eventuele kosten voor materiaal die de Opdrachtnemer maakt, dienen eveneens te worden overlegd als onderdeel van de maandrapportage (paragraaf 2.4) en het uitvoeringsdossier (paragraaf 2.7).

3.11 Huisvaderschap en samenspraak

Van Opdrachtnemer wordt een proactieve, zelfstandige en betrokken houding verwacht, waarbij steeds passende kennis, kunde en capaciteit wordt ingezet. De Opdrachtnemer dient het areaal als goed huisvader te onderhouden en betrokken te zijn bij de ontwikkelingen en uitdagingen in het areaal. Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het onderhoud als beschreven in deze Vraagspecificatie, maar dient zich bewust te zijn van zijn rol en er wordt verwacht dat opvallende zaken of afwijkingen in het areaal direct worden opgelost of gemeld, ook wanneer deze buiten de scope van de Overeenkomst vallen. Daarbij fungeert de Opdrachtnemer ook als aanspreekpunt van belanghebbenden in het areaal.

Opdrachtnemer zet zich optimaal in om participatie (en samenspraak) te bevorderen. Hierin zal zij proactief handelen en zullen kansen worden benut. Hierbij werkt de Opdrachtnemer conform de afspraken die in de Participatieverordening 2022 Gemeente Zoetermeer zijn geformuleerd.

Het gaat hierbij om belanghebbenden, belangengroepen, verenigingen, scholen en bedrijven die een idee hebben over het beheer, een andere inrichting en/of een ander gebruik van de openbare ruimte faciliteren, ondersteunen en stimuleren. Voorbeelden van dit soort initiatieven zijn een voedselbuurtbos, natuurtuin, knotgroepen, adoptiegroen, zwerfafvalprikkers, adoptieafvalbakken, stadslandbouw, buurttuinen, Tiny Forest, boomfeestdag etc. Uitgangspunt bij samenspraakinitiatieven is dat wordt ingezet op de zelfwerkzaamheid en de creativiteit van initiatiefnemers. Het gaat altijd om co-creatie tussen initiatiefnemer en de Opdrachtnemer met als doel de kwaliteit van de openbare ruimte te verhogen en/of de cohesie in de buurt te versterken en/of de tevredenheid over de openbare ruimte te verhogen.

Initiatieven die binnenkomen bij de Opdrachtgever dan wel Opdrachtnemer worden in eerste instantie door de Opdrachtnemer op haalbaarheid getoetst en bij voldoende potentie voorgelegd aan de Opdrachtgever. Het initiatief en de haalbaarheid worden besproken met Opdrachtgever en na akkoord van de Opdrachtgever onderneemt de Opdrachtnemer actie. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het bereiken van consensus met de initiatiefnemers en andere belanghebbenden/relevante actoren over de inrichting van het proces, (wijze van participatie), communicatie, draagvlak, verdeling van taken). Het inhoudelijk uitgewerkte plan legt Opdrachtnemer opnieuw ter goedkeuring voor aan de Opdrachtgever. In dit uitgewerkte plan wordt de financiële paragraaf opgenomen waarin de Opdrachtnemer in een "rekening courant model" toont wat aan de ene kant de kosten van het project zijn en aan de andere de kant de besparingen op beheer van het project zijn. Monitoring van het proces op kwaliteit, de inhoudelijke kwaliteitsborging en de rapportage van oplevering berust bij de Opdrachtnemer. De rapportage van oplevering wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de Opdrachtgever.

Van de Opdrachtnemer wordt een proactieve rol verwacht om samenspraak en andere initiatieven rondom (het beheer van) de openbare ruimte aantoonbaar te stimuleren, ondersteunen en te vergroten.

Signalering graffiti en beplakking

Opdrachtnemer dient gesignaleerde graffiti en beplakking op gemeentelijke eigendommen direct na constatering aan Opdrachtgever te rapporteren door middel van een foto + locatie + datum van signaleren.

De werkzaamheden met betrekking tot het verwijderen van graffiti en beplakking vallen buiten de scope van de Overeenkomst.

3.12 Biodiversiteit

De Opdrachtgever vindt biodiversiteit een dusdanig belangrijk aspect bij het beheer van de openbare ruimte, dat deze centraal wordt gesteld en het beheer hieromheen wordt georganiseerd. Doel is dat de bestaande biodiversiteit minimaal wordt behouden en wordt verhoogd waar het kan.

De eis is dat de biodiversiteit die toe te schrijven is aan de werkzaamheden uit de Overeenkomst minimaal gelijk blijft. Anders verwoord, het minimaal in stand houden van de bestaande soorten flora en fauna.

De Opdrachtnemer dient als onderdeel van de Overeenkomst een Beheer- en monitoringsplan ecologie op te stellen (zie paragraaf 2.3). Ter voorbereiding of als onderdeel hiervan dient Opdrachtnemer een nulmeting ten aanzien van ecologie uit te voeren. In het Beheer- en monitoringsplan dient een concreet groeipad te worden uitgestippeld met betrekking tot de ontwikkeling van de ecologische doelen gedurende de duur van de Overeenkomst. Onderdeel is ook het uitvoeren van monitoring. Monitoring is van belang om vast te leggen welke soorten er in het gebied aanwezig zijn, maar ook om te zien welk effect het beheer op de soorten heeft en of de natuurdoelen worden behaald. Doorlopend zullen de zogenaamde natuurdoeltypen en de daarin voorkomende soorten gemonitord moeten worden.

Het beheer dient plaats te vinden gericht op de natuurdoeltypen. Voor de Recreatiegebieden zijn deze natuurdoeltypen niet benoemd, maar wel te onderscheiden:

- Waterriet
- Bloemrijk rietland
- Natte Strooiselruigte
- Wilgenstruweel
- Bloemrijk grasland

- Droge ruigte
- Nat Grasland
- Bos of struweel met bomen en een mantel-zoomvegetatie.
- Moerasbos

De basis voor het beheer ligt in de natuurvisie en natuurdoelen (namelijk: wat willen we bereiken?). De beheermaatregelen volgen logischerwijs uit deze natuurdoelen én in hoeverre deze doelen behaald worden.

3.13 Afhandeling meldingen

Van de Opdrachtnemer wordt verlangd dat hij de meldingen met betrekking tot de openbare ruimte en in het kader van het Werk verzorgt en afdoet conform onderstaande termijnen.

Meldingen van inwoners van de gemeente Zoetermeer en de gemeente Leidschendam-Voorburg komen binnen via de app BuitenBeter.

Opdrachtnemer dient meldingen af te handelen via BinnenBeter. BinnenBeter is een integrale SaaS-oplossing die gemeenten ondersteunt bij efficiënt en effectief afhandelen van meldingen in de openbare ruimte. De meldingen die betrekking hebben op de prestatie-eisen worden door de gemeente Zoetermeer doorgestuurd ter afhandeling door de Opdrachtnemer. De gereedmelding van de actie door de Opdrachtnemer gaat via het platform richting de Opdrachtgever.

Opdrachtnemer dient meldingen correct, tijdig en volledig af te handelen.

Vanaf het moment van registratie van een klacht of melding wordt het aantal dagen bijgehouden totdat die klacht of melding is afgehandeld. Meldingen dienen binnen de onderstaande termijnen te zijn afgehandeld:

- Spoed (in een situatie van direct gevaar of een onveilige situatie): binnen 3 uur;
- Overige meldingen: binnen 5 werkdagen.

Als het hanteren van bovenstaande termijnen vanwege de aard van de klacht niet mogelijk is, moet hierover tijdig met de Opdrachtgever worden overlegd. Deze termijnen kunnen worden verruimd alleen met toestemming vooraf, schriftelijk of per e-mail, van de Opdrachtgever. Als meldingen niet binnen de gestelde termijn zijn afgehandeld, wordt elke dag dat ze te laat zijn afgehandeld meegeteld in de beoordeling.

Het afhandelen van de meldingen die direct voortkomen uit verplichtingen die in deze Overeenkomst bij de Opdrachtnemer zijn belegd, bijvoorbeeld omdat ze voortkomen uit een van toepassing zijnde beeldmeetlat, komen niet voor verrekening in aanmerking. Meldingen die zien op extra werkzaamheden die niet zijn belegd bij de Opdrachtnemer, bijvoorbeeld omdat ze geen onderdeel uitmaken van een van toepassing zijnde beeldmeetlat, worden via serviceonderhoud uitgevoerd door de Opdrachtnemer en komen daarna wel voor vergoeding in aanmerking. Opdrachtnemer dient daarom te registreren welke meldingen wel en welke meldingen niet voor verrekening in aanmerking komen.

De eis is dat Opdrachtnemer zich inspant om de hoeveelheid jaarlijkse meldingen die zijn toe te schrijven aan de wijze waarop de Opdrachtnemer de werkzaamheden uitvoert gelijk blijft of verminderd. Hieronder valt ook het correct, volledig en tijdig afhandelen van meldingen die toe te kennen zijn aan de scope van de Overeenkomst. Opdrachtnemer dient in de maandrapportage een overzicht te maken per maand hoeveel meldingen er zijn en deze voor de duur van de Overeenkomst per jaar te vergelijken. Daarnaast dient de trend van het aantal meldingen per categorie bepaald te worden en inzichtelijk te zijn in hoeverre conform de afhandelingstermijnen is gewerkt.

3.14 Verbetervoorstellen inrichting en beheer

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het doen van verbetervoorstellen ten aanzien van inrichting en beheer in het kader van het verhogen van de veiligheid, functionaliteit, duurzaamheid en schoon en aantrekkelijkheid van de openbare ruimte.

- Verbetervoorstellen in beheer (vaak initiatief Opdrachtnemer): kan iets slimmer worden vormgegeven waardoor het beheer eenvoudiger wordt? Ander type groen dat beter aansluit bij de functie? Onnodige elementenverharding opdoeken?
- Verbetervoorstellen (her)inrichting (vaak initiatief van belanghebbenden): zoals speelplek, pleintje, groen, samenspraak organiseren in samenwerking met de Opdrachtgever.

3.15 Advisering projecten

Gedurende de looptijd van de Overeenkomst bestaat de mogelijkheid dat er projecten plaatsvinden in het areaal, bijvoorbeeld van civieltechnische aard.

In degelijke gevallen vervult de Opdrachtnemer een adviserende rol, waarbij:

- Opdrachtnemer een advies uitbrengt op ontwerpdocumenten. Doel van het advies is het borgen van het effectief en efficiënt kunnen onderhouden van de aan te leggen openbare ruimte.
- Opdrachtnemer aanwezig is en adviseert bij het opleveren van een project. Doel hiervan is het borgen van een soepele overdracht van aanleg naar onderhoud en het vroegtijdig signaleren van eventuele afwijkingen.

3.16 Social Return On Investment

Opdrachtgever heeft als doel om met het inkoopbeleid invulling te geven aan het sociaal beleid van de gemeente. Dit kan door speciale voorwaarden, eisen en wensen op te nemen in de inkoopovereenkomsten met bedrijven en instellingen. Voor deze Overeenkomst wordt een SROI-inzet gevraagd van 5% van de aanneemsom. Onder de aanneemsom wordt in dit verband verstaan de optelsom van alle werkzaamheden die onder deze Overeenkomst worden uitgevoerd, waaronder werkzaamheden vanuit de RAW Raamovereenkomst Snoeien bomen en vervangen bomen en groen (Annex XIII) en onderhoud op basis van regie (paragraaf 3.10). De wens is dat de invulling daarvan lokaal plaatsvindt.

Proces na gunning

Wanneer de Overeenkomst definitief gegund is, neemt Opdrachtnemer binnen een week contact op met de projectleider Social Return van de Binnenbaan. Dit kan via sroi@debinnenbaan.nl. Samen met de projectleider Social Return wordt de invulling van SROI-inzet uitgewerkt en wordt gedeeld op welke wijze SROI-Inzet verantwoord dient te worden. Uiterlijk 1 maand na gunning dient Opdrachtnemer een Plan van Aanpak bij de Binnenbaan aan te leveren waarin staat hoe u de 5% SROI-inzet gaat invullen:

- Hoeveel mensen u inzet
- De doelgroepen die u inzet
- Op welk wijze u deze doelgroepen gaat begeleiden/aansturen
- Op welke taken en werkzaamheden deze doelgroepen worden ingezet.

In de maandrapportage zal verantwoording van de SROI-inzet een vast item zijn.

3.17 Optionele scope

Als onderdeel van de Overeenkomst wordt een optionele scope opgenomen voor kleine projecten. Hiervoor gelden de volgende randvoorwaarden:

- Kleine projecten in de openbare ruimte binnen het areaal van de Overeenkomst, bijvoorbeeld een kleine reconstructie en/of het vervangen van bestrating met een maximale omvang van € 150.000,- per project. Projectmatig onderhoud dat is opgenomen in de RAW Raamovereenkomst Snoeien bomen en vervangen bomen en groen (Annex XIII) valt te allen tijde binnen de scope van de Overeenkomst en is daarmee geen optionele scope.
- Op het moment dat de Opdrachtgever de intentie heeft om een klein project bij de Opdrachtnemer in te kopen, stelt de Opdrachtnemer hiervoor een marktconforme offerte, voorzien van een open begroting, op. Opdrachtgever beoordeelt deze offerte onder andere op marktconformiteit.
- Opdrachtgever heeft de mogelijkheid om deze kleine projecten op te dragen aan de Opdrachtnemer, maar is hier niet toe verplicht. Opdrachtgever kan er ook voor kiezen om een dergelijk project bij een derde in te kopen, bijvoorbeeld wanneer de offerte volgens de Opdrachtgever niet marktconform is of wanneer de Opdrachtnemer aangeeft niet over de benodigde capaciteit te beschikken.
- Een project met een financiële omvang groter dan € 150.000 valt buiten de optionele scope en wordt door Opdrachtgever via een passende aanbestedingsprocedure ingekocht.
- Het totaal aan kleine projecten dat door de Opdrachtgever kan worden opgedragen binnen de Overeenkomst is gemaximeerd op een bedrag van € 2.000.000,-. Dit is het maximumbedrag gedurende de maximale looptijd van de Overeenkomst, inclusief verlengingsoptie. Indien dit bedrag is bereikt, vervalt de mogelijkheid van de Opdrachtgever om kleine projecten via deze regeling aan de Opdrachtnemer op te dragen.