



Dienst Justitiële Inrichtingen  
*Ministerie van Justitie en Veiligheid*

# Programma van Eisen alle Percelen

Bijlage 1

## **Terrein en groenonderhoud**

t.b.v. Dienst Justitiële Inrichtingen (DJI)

Kenmerk : DJI-TERREINOH-24  
Datum : 17-9-2025  
Versienummer : Def.

## **Inleiding**

Voor u ligt het Programma van Eisen dat deel uit maakt van de Aanbestedingsdocumenten. Het bevat de minimumeisen waaraan u als Opdrachtnemer tijdens de uitvoering van de Overeenkomst moet voldoen. Deze minimumeisen worden in dit document 'eisen' genoemd. De eisen zijn als paragrafen opgenomen in dit document en zijn gegroepeerd in hoofdstukken.

In dit Programma van Eisen worden begrippen gebruikt, deze zijn met een hoofdletter geschreven. Deze zijn opgenomen in de begrippenlijst in het Beschrijvend document.

U accepteert dit Programma van Eisen geheel en onvoorwaardelijk door formulier B 'Inschrijfformulier en akkoordverklaring' in te vullen, te ondertekenen en in te dienen bij uw Inschrijving. U hoeft de eisen zelf dus niet te beantwoorden.

## **Inhoudsopgave**

<b>1</b>	<b>ALGEMENE EISEN</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>EISEN TEN AANZIEN VAN DE DIENSTVERLENING</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>EISEN AAN HET PERSONEEL</b>	<b>9</b>
<b>4</b>	<b>FINANCIËLE EISEN</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>COMMUNICATIE, RAPPORTAGE EN OVERLEGSTRUCTUUR</b>	<b>14</b>
<b>6</b>	<b>MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD INKOPEN</b>	<b>17</b>

## 1 Algemene eisen

Eisnr	Omschrijving
1.	Opdrachtnemer conformeert zich volledig en zonder voorbehoud aan de Algemene Rijksinkoopvoorwaarden 2018 (ARVODI 2018).
2.	Opdrachtnemer conformeert zich aan de geldende wet- en regelgeving op het gebied van milieu en overige met deze Opdracht verband houdende wet- en regelgeving, zoals Arbowetgeving.
3.	Opdrachtnemer houdt zich gedurende de uitvoering van alle werkzaamheden aan de arborichtlijnen en werkt conform het VCA-certificaat.
4.	Opdrachtnemer is per perceel verantwoordelijk voor de dienstverlening van het Terrein en groenonderhoud op alle Locaties van DJI en waar het Facilitair bedrijf DJI als concerndienstverlener optreedt. Zie bijlage overzicht Percelen en DJI Locaties.
5.	Opdrachtnemer kan per perceel gedurende de looptijd van de Overeenkomst voorzien in een totale behoefte aan Terrein en groenonderhoud zoals omschreven in het Beschrijvend document en de bijbehorende groenplannen per locatie.
6.	Opdrachtnemer zal gedurende de looptijd van de overeenkomst de groenplannen van alle locaties, onderdeel uitmakend van het perceel, up to date houden overeenkomstig de procedures en afstemmingsmomenten zoals beschreven in dit PvE. Aan het einde van de overeenkomst verstrekt de opdrachtnemer alle up to date groenplannen aan de opdrachtgever.
7.	Opdrachtnemer dient rekening te houden met wijzigingen (dit kan een daling maar ook een stijging betekenen) in de behoefteomvang van het aantal af te nemen diensten gedurende de looptijd van de Overeenkomst. Voor elk kalenderjaar worden deze mutaties en aanpassingen met elkaar doorgesproken. Er zijn drie soorten wijzigingen: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Enkele Locaties aan het Perceel toe te voegen(maximaal twee (2) of uit het Perceel te verwijderen. Het verwijderen van locaties uit de Percelen zal in samenspraak zijn met de leverancier;</li> <li>2. Grote wijzigingen in groenplannen / kwaliteit wat direct impact heeft op de dienstverlening van de leverancier. Deze worden jaarlijks in oktober besproken en worden pas na een jaar in januari ingevoerd (voorbeeld: 2026 oktober wordt het besproken waarna de wijziging januari 2028 van kracht is)</li> <li>3. Kleine wijzigingen in een groenplan. Deze worden jaarlijks in oktober besproken en in januari ingevoerd</li> </ol>
8.	Werktijden van Opdrachtgever zijn van maandag tot en met vrijdag, 07:00 tot 17:00 uur, tenzij anders is afgesproken met de contactpersoon van de Locatie. Opdrachtnemer voert de Dienst uit tijdens de werktijden van Opdrachtgever.
9.	Bij incidenten / calamiteiten / gladheidbestrijding is Opdrachtnemer bereid de Dienst in de avonduren, in het weekend en/of tijdens feestdagen uit te voeren, indien dit door Opdrachtgever wordt gewenst.
10.	Uiterlijk 5 werkdagen van te voren meldt de Opdrachtnemer per e-mail wanneer zij exact de werkzaamheden uitvoeren.
11.	Namen, telefoonnummers, kenteken van Personeel van Opdrachtnemer die de Dienst op Locatie gaan uitvoeren, dienen minimaal 5 werkdagen voor uitvoering van de Dienst, aangeleverd te zijn bij de contactpersoon van de Locatie.
12.	Opdrachtnemer stelt Opdrachtgever direct op de hoogte van alle (bijna-) ongevallen / gevaarlijke situaties en veroorzaakte schade.
13.	(bijna-) Ongevallen / gevaarlijke situaties en schade worden uiterlijk binnen tien (10) werkdagen na melding door Opdrachtnemer afgehandeld.

## 2 Eisen ten aanzien van de dienstverlening

### 2.1 Eisen ten aanzien van Groenonderhoud

Eisnr	Omschrijving
14.	Plan van aanpak Vooraf aan de uitvoering van dienstverlening wordt er een plan van aanpak opgesteld. Daarbij is een bezoek van de Opdrachtnemer aan de Locatie noodzakelijk, dit gaat in samenwerking met de betreffende Locatie. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij

	<p>zijn expertise inzet voor het terrein en groenonderhoud. Opdrachtnemer neemt daarbij een adviserende rol in.</p> <p>Dit verloopt via een vast aanspreekpunt/contactpersoon. In het plan van aanpak komen de volgende zaken minimaal terug:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opdrachtnemer maakt een tijdsplanning op basis van de groenplannen voor de betreffende Locatie;</li> <li>▪ Namen van de personen die op basis van inspanningsverplichting het terrein en groenonderhoud komen doen;</li> <li>▪ Benodigde materialen / materieel voor het onderhoud;</li> <li>▪ Emailadres voor verzending van de door de Opdrachtgever getekende werkbbon.</li> <li>▪ Locatiespecifieke regels en aandachtspunten</li> </ul>
15.	<p>Tijdens de implementatie zal de Opdrachtnemer, in samenspraak met Opdrachtgever, een datum inplannen om het huidige groenplan door te nemen bij een Locatie die al over een groenplan beschikt. Resultaat van dit gesprek is een up to date groenplan.</p> <p>Indien er nog geen groenplan aanwezig is zal aan de hand van een nulmeting de huidige stand van zaken worden opgemaakt, en worden locatiespecifieke afspraken gemaakt. Resultaat van de nulmeting is een actueel nieuw groenplan welke overeenkomt met de werkelijkheid.</p>
16.	<p>Oplevering definitieve plan van aanpak</p> <p>Het plan van aanpak wordt uiterlijk 2 weken na het bezoek aan de Locatie in de implementatieperiode opgeleverd aan de contactpersoon van de locatie, productmanager en contractmanager.</p>
17.	<p>Standaardwerkzaamheden</p> <p>De standaardwerkzaamheden bestaan uit periodiek en regulier terreinonderhoud van de locaties genoemd in locatieoverzicht maken onderdeel uit van deze Overeenkomst</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Onderhoud van gras (gazon, bermen en schraal grasveld) (bijv. maaien);</li> <li>b) Onderhoud van riet en oevervegetatie (bijv. maaien, opschot van bomen en struiken verwijderen en uitkrabben);</li> <li>c) Onderhoud van natuurlijke beplanting (bos en bosplantsoen) (bijv. dunnen, snoeien en maaien);</li> <li>d) Onderhoud van cultuur beplanting ((sier)heesters, vaste planten, wisselperk) (bijv. onkruidbeheersing, snoeien, terugzetten, bemesten);</li> <li>e) Onderhoud van bomen (bijv. snoeien);</li> <li>f) Onderhoud van hagen (bijv. onkruidbeheersing, snoeien);</li> <li>g) Onderhoud aan (half)verhardingen (vegen, verwijderen onkruid, mos, alg, etc.)</li> <li>h) Periodiek legen van straat- en troittoirkolken;</li> <li>i) Onkruidbeheersing in beplanting, gazons, boomspiegels en (half)verhardingen (zonder chemische bestrijdingsmiddelen);</li> <li>j) Reststoffenbeheersing: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Onder reststoffenbeheersing wordt verstaan: het verwijderen en meenemen van het groenafval, verzamelen zwerfafval, legen van afvalbakken en peukentegels en het vegen van de buitenobjecten. Eventueel is het mogelijk dat het schoonhouden van de parkeerplaatsen wordt meegenomen.</li> </ul> </li> </ol> <p>De standaardwerkzaamheden staan omschreven in het groenplan van de desbetreffende Locatie.</p>
18.	<p>Optioneel op afroep (na overleg) wordt het niet reguliere terrein- en groenonderhoud uitgevoerd, zoals:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Het herstellen van kleine verzakkingen in de verhardingen;</li> <li>b. Het kappen en/of rooien en afvoeren van bomen bij stormschade;</li> <li>c. Werkzaamheden met betrekking tot plaagdierbestrijding buiten (bijvoorbeeld de eikenprocessierups, mollen etc.); <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bijen mogen trouwens niet worden bestreden. Een bijenzwerm moet door een plaatselijke imker opgehaald, hiervoor kan <a href="https://www.bijenhouders.nl/bijenwerk/bijenzwerm">https://www.bijenhouders.nl/bijenwerk/bijenzwerm</a> worden geraadpleegd. Middels een kaart kan een lokale imker worden gevonden die graag het bijenvolk komt verhuizen naar een locatie waar geen hinder wordt ondervonden van de bijen.</li> </ul> </li> <li>d. Vervanging of aanvulling van buitengroen;</li> <li>e. Aanvullen van plantvakken en jaarlijks vullen van het wisselperk;</li> <li>f. Onderhoud en kleine reparaties aan straatmeubilair bijvoorbeeld banken, borden, palen (hieronder wordt niet verstaan het groot onderhoud en/of vervanging). Ook het kleinschalig herstel van verhardingen maakt deel uit van deze</li> </ol>

	<p>werkzaamheden;</p> <p>g. Klein technisch infra onderhoud;</p> <p>h. Visuele controle overkappingen, schoonmaken overkappingen, herstelwerkzaamheden overkappingen;</p> <p>i. Visuele controle/schoonmaak van borden en informatiezuilen;</p> <p>j. Visuele controle van bomen-palen/vlaggemasten en herstelwerkzaamheden;</p> <p>k. Gootreiniging/lediging;</p> <p>l. Visuele inspectie Boomveiligheid (VTA) en beheersen boombeeld.</p>
19.	<p>Kwaliteit en kwaliteitscontrole</p> <p>De Opdrachtnemer is gehouden om het door hem uitgevoerde groen- en terreinonderhoud uit te voeren conform een inspanningsverplichting, met als richtlijn dat het onderhoud na uitvoering minimaal dient te voldoen aan beeldkwaliteitsniveau B zoals omschreven in de CROW-publicatie "Beeldmeetlat Openbare Ruimte 2023". Dit betekent dat op het moment na uitvoering van de onderhoudswerkzaamheden, het beeld (visueel waarneembare kwaliteit) overeen moet komen met niveau B. Buiten deze momenten hoeft de beeldkwaliteit niet continu aan niveau B te voldoen. De Opdrachtgever beoordeelt de kwaliteit derhalve primair op het moment van inspectie na uitvoering.</p> <p><b>1. Beeldmeetlat als Referentiekader</b></p> <p>De CROW Beeldmeetlat dient als objectief meetinstrument voor de beoordeling van de geleverde kwaliteit. De Opdrachtgever behoudt zich het recht voor steekproefsgewijs controles uit te voeren. Indien uit inspectie blijkt dat het niveau B na uitvoering niet is behaald, treedt het volgende proces in werking:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De opdrachtnemer wordt schriftelijk of digitaal geïnformeerd over de bevinding.</li> <li>• De opdrachtnemer dient de geconstateerde tekortkoming binnen 5 werkdagen na melding te herstellen of te corrigeren, tenzij schriftelijk anders overeengekomen in verband met bijvoorbeeld weersomstandigheden of toegankelijkheid van het terrein.</li> </ul> <p><b>2. Fotodocumentatie</b></p> <p>De Opdrachtnemer dient, indien de locatie en omstandigheden dit toelaten, foto's te maken van de situatie na uitvoering van de werkzaamheden. Er wordt voor iedere categorie vanuit het groenplan waarvoor werkzaamheden zijn uitgevoerd één foto aangeleverd, tenzij met de locatie anders is afgesproken. Deze fotodocumentatie dient aan de volgende eisen te voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De foto's worden genomen vanuit een vaste positie en hoek (indien redelijkerwijs mogelijk), zodat vergelijking mogelijk is.</li> <li>• De foto's worden digitaal aangeleverd binnen 5 werkdagen na uitvoering, voorzien van datum en locatie-informatie.</li> <li>• De fotodocumentatie wordt opgeslagen en desgevraagd beschikbaar gesteld aan de Opdrachtgever voor kwaliteitscontrole en dossiervorming.</li> <li>• Indien het maken van foto's op een specifieke locatie niet is toegestaan (bijvoorbeeld i.v.m. privacy of beveiliging), dan wordt dit vooraf gemeld bij de Opdrachtnemer en geldt op die locatie een uitzondering. Onderling kan Opdrachtgever met Opdrachtnemer afspraken maken voor een alternatieve controlewijze.</li> </ul> <p>De Opdrachtnemer wordt geacht zelf zorg te dragen voor de benodigde apparatuur en het correct registreren van de visuele informatie. De Opdrachtgever kan steekproefsgewijs een audit uitvoeren op de volledigheid en representativiteit van de fotodocumentatie.</p> <p><b>3. Aandachtspunten en Kritische Kanttekeningen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deze eis biedt bewust geen resultaatsverplichting; er is ruimte voor natuurlijke variatie en tijdelijke afwijkingen, mits na uitvoering het niveau B behaald wordt.</li> <li>• De Opdrachtnemer wordt geacht voldoende frequent en vakkundig onderhoud uit te voeren om dat niveau B na uitvoering te kunnen realiseren. Niet voldoen aan niveau B na uitvoering wordt beschouwd als een afwijking, die bij herhaling aanleiding kan geven tot hersteltermijnen, het opstellen van een verbeterplan en, indien nodig, het treffen van contractuele sancties (zie KPI's).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>De combinatie van visuele inspectie en fotodocumentatie stelt de Opdrachtgever in staat om met voldoende objectiviteit en transparantie de kwaliteit van de uitvoering te monitoren.</li> </ul>
20.	<p><b>Calamiteit</b>  Voor Calamiteiten is de Opdrachtnemer 24/7 bereikbaar. Indien Opdrachtgever melding maakt van een calamiteit dient Opdrachtnemer binnen 4 uur op locatie zijn om de calamiteit op te lossen. Een voorbeeld van een calamiteit is stormschade waarbij een boom dusdanig ligt dat de veiligheid van een PI in gevaar komt.</p>
21.	<p><b>Kapvergunning</b>  Incidenteel dient Opdrachtnemer het kappen van bomen te verzorgen. Wanneer hiervoor een vergunning nodig is zal dit alleen gebeuren nadat deze vergunning is verleend door een bevoegde instantie. Opdrachtnemer en Opdrachtgever stemmen dit af. Optioneel kan er aan Opdrachtnemer verzocht worden om de aanvraagprocedure voor het kappen te verzorgen, welke aanvullende kosten gefactureerd kunnen worden bij Opdrachtgever.</p>
22.	<p><b>Herplanten en herinrichten</b>  Bij herbeplanting vindt overleg plaats tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer.</p>
23.	<p><b>Afvoeren materialen en afval</b>  Opdrachtnemer dient zelf kosteloos te zorgen voor het verantwoord afvoeren van materialen en afval (inclusief groenafval), tenzij anders schriftelijk overeengekomen met de contactpersoon op Locatie. Opdrachtnemer wordt eigenaar van de vrijkomende materialen, denk hierbij onder andere aan maai- en snoeiafval, tenzij anders afgesproken.</p>
24.	<p><b>Gebruik van de faciliteiten</b>  Gebruik van de faciliteiten van Opdrachtgever, waaronder ook watertappunten t.b.v. onderhoudsdoeleinden e.d., dient altijd plaats te vinden in overleg met de Opdrachtgever of diens vertegenwoordiger.</p>
25.	<p>Tijdelijke opslag van materiaal in het gebouw van Opdrachtgever is alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.</p>
26.	<p>Opdrachtnemer is zelf verantwoordelijk voor het benodigde materieel, de benodigde hulpmiddelen en de persoonlijke beschermingsmiddelen. Op het moment dat Opdrachtnemer in gedetineerd gebied is, mag Opdrachtnemer geen materieel (hulpmiddelen, gereedschappen, e.d.) en materiaal onbeheerd achterlaten.</p>
27.	<p>Het is Opdrachtnemer niet toegestaan naamsaanduidingen of reclame aan te brengen op de Locaties van Opdrachtgever. Alleen de gebruikelijke eigendomsaanduidingen op werktuigen, materieel en bedrijfskleding van de Opdrachtnemer zijn toegestaan.</p>
28.	<p><b>Biologische bestrijdingsmiddelen</b>  Opdrachtnemer maakt uitsluitend gebruik van biologische bestrijdingsmiddelen. Alleen in uitzonderlijke situaties en na akkoord van Opdrachtgever kunnen chemische middelen worden toegepast, in overeenstemming met geldende wet- en regelgeving.</p>
29.	<p><b>Geen gewasbeschermingsmiddelen</b>  Bij de uitvoering van de werkzaamheden worden geen gewasbeschermingsmiddelen gebruikt, tenzij in de volgende gevallen en na toestemming of opdracht van Opdrachtgever:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bestrijding van invasieve soorten noodzakelijk is i.v.m. (verwachte) overlast en risico voor de volksgezondheid.</li> <li>- Er kan worden aangetoond dat mechanische bestrijding niet voldoende werkt.</li> </ul>
30.	<p><b>Voertuigen</b>  De bij de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen door Opdrachtnemer voldoen minimaal aan de Euro 6-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro VI-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg).</p>
31.	<p>De uitvoering van de Dienst vindt in overleg tussen Opdrachtnemer en Opdrachtgever plaats. Vóór uitvoering zal op aangeven van de contactpersoon van Opdrachtgever, een kort afstemmingsmoment plaatsvinden.</p>
32.	<p>De Opdrachtnemer, in samenspraak met de contactpersoon van de locatie, actualiseert jaarlijks per locatie een Groenplan, waarin de werkzaamheden en planning staan. Contactpersoon van de locatie dient het plan goed te keuren. Tijdens de uitvoering houdt de Opdrachtnemer een werkbond bij met data, uitgevoerde werkzaamheden, verplicht (waar mogelijk) ondersteund met foto's. De werkbond wordt na elke dienstverlening afgetekend door de contactpersoon van de locatie</p>
33.	<p>Minimaal één keer per jaar (tijdens de maand oktober elk jaar) vindt er een gezamenlijke evaluatie plaats tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer. Tijdens deze evaluatie wordt de uitvoering van het beheer beoordeeld aan de hand van de volgende checklist:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Optimaliseren beheerfrequenties / kwaliteit</li> <li>• Klant en gebruikersfeedback</li> <li>• Algemene staat van het terrein en groen op de locatie</li> <li>• Welke aanpassingen moeten er verwerkt worden in het groenplan</li> <li>• Evalueren onderhoud</li> <li>• Adviesgesprek inclusief rapport met bovenstaande punten</li> </ul> <p>Resultaat van de evaluatie is een geactualiseerd groenplan met ingang van het volgende contractjaar.</p>
34.	Tijdens de Overeenkomst kan het zijn dat er werkzaamheden van In-Made (interne organisatie die werkzaamheden uitvoert met gedetineerden) (tijdelijk) overgenomen moeten worden.
35.	Tijdens de Overeenkomst kan er gevraagd worden om kwaliteitsmetingen uit te voeren van de werkzaamheden die door In-Made op groen en terreinonderhoud zijn uitgevoerd.

## 2.2 Eisen ten aanzien van Gladheidsbestrijding

Eisnr	Omschrijving
36.	<p>Plan van aanpak</p> <p>Vooraf aan de uitvoering van dienstverlening wordt er een plan van aanpak opgesteld. Daarbij is een bezoek van de Opdrachtnemer aan de Locatie noodzakelijk, dit gaat in samenwerking met de betreffende Locatie. Van Opdrachtnemer wordt verwacht dat hij zijn expertise inzet voor de gladheidsbestrijding. Opdrachtnemer neemt daarbij een adviserende rol in.</p> <p>Dit verloopt via een vast aanspreekpunt/contactpersoon. In het plan van aanpak komen de volgende zaken minimaal terug:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Namen van de personen die op basis van inspanningsverplichting de gladheidsbestrijding komen uitvoeren</li> <li>▪ Benodigde materialen / materieel voor het onderhoud;</li> <li>▪ Emailadres voor verzending van de door de Opdrachtgever getekende werkbou.</li> <li>▪ Locatiespecifieke regels en aandachtspunten</li> <li>▪ Bepalen prioriteitsroutes</li> </ul>
37.	<p>Gladheidsbestrijding vindt plaats in de periode van ca. 1 november tot en met ca. 1 april. Preventief strooien gebeurt bij verwachte temperaturen rond of onder het vriespunt, op basis van weersinformatie van een erkend meteorologisch instituut (zoals het KNMI of een professioneel weeradviesbureau).</p> <p>Bij aanhoudende vorst of sneeuwval wordt de frequentie en inzet opgeschaald.</p> <p>Voor terreinen van de PI's meldt de opdrachtnemer zich vooraf bij de receptie voor aanvang werkzaamheden. Voor kantoorlocaties is dit niet vereist.</p>
38.	De Opdrachtnemer is primair verantwoordelijk voor het zelfstandig monitoren van weersomstandigheden en het tijdig inzetten van gladheidsbestrijdingsmaatregelen, inclusief sneeuwruimen. De inzet dient gebaseerd te zijn op actuele en betrouwbare weersinformatie, aangevuld met eigen waarnemingen en ervaring.
39.	De Opdrachtgever kan bij bijzondere omstandigheden of afwijkingen, aanvullend een melding doen of inzetverzoek indienen. Beide partijen stemmen voorafgaand aan en tijdens het gladheidseizoen jaarlijks af over de inzetstrategie, communicatie en bereikbaarheid.
40.	Gebruik van de faciliteiten van Opdrachtgever, dient altijd plaats te vinden in overleg met de Opdrachtgever of diens vertegenwoordiger.
41.	De bij de uitvoering van de Opdracht in te zetten voertuigen door Opdrachtnemer voldoen minimaal aan de Euro 6-norm (lichte voertuigen tot 3.500 kg) of Euro VI-norm (zware voertuigen vanaf 3.500 kg).
42.	Tijdelijke opslag van materiaal in het gebouw van Opdrachtgever is alleen toegestaan na voorafgaande schriftelijke toestemming van Opdrachtgever.
43.	De opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het preventief en curatief bestrijden van gladheid en het ruimen van sneeuw op alle verhardingen binnen het perceel. Dit betreft onder meer (hoofd)wegen, fietspaden, voetpaden, parkeerterreinen, entrees en overige toegangswegen binnen het beheersgebied.

44.	Zowel preventieve als curatieve inzet is vereist, afhankelijk van de weersvoorspelling en lokale omstandigheden															
45.	Er wordt zoveel als mogelijk gebruik gemaakt van natstrooitechniek. Dit om de milieubelasting te minimaliseren															
46.	De capaciteit van Opdrachtnemer is afdoende om tijdig te acteren op meldingen van gladheid															
47.	Naast het strooien is Opdrachtnemer verantwoordelijk voor het verwijderen van sneeuw															
48.	Prioritaire routes moeten binnen 2 uur na aanvang significante sneeuwval zijn vrijgemaakt.															
49.	Sneeuw mag niet worden opgestapeld op groenvoorzieningen, afwateringssystemen of op looppaden. Ophoging dient te gebeuren op de daarvoor afgestemde verzamelpunten.															
50.	De volgende reactietijden zijn minimumeisen: <table border="1" data-bbox="316 577 1410 846"> <thead> <tr> <th>Omstandigheid</th> <th>Verplichte actie</th> <th>Maximale reactietijd</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Dreigende gladheid</td> <td>Preventief strooien op prioriteitsroutes</td> <td>Binnen 2 uur na waarneming / melding</td> </tr> <tr> <td>Geconstateerde gladheid</td> <td>Curatief strooien</td> <td>Binnen 1 uur na waarneming /melding</td> </tr> <tr> <td>Sneeuwval</td> <td>Start sneeuwruimen prioriteitsroutes</td> <td>Binnen 1 uur na aanvang</td> </tr> <tr> <td>Aanhoudende sneeuwval &gt;2 cm</td> <td>Volledige inzet tot sneeuwvrije toestand</td> <td>Zolang situatie dit vereist.</td> </tr> </tbody> </table>	Omstandigheid	Verplichte actie	Maximale reactietijd	Dreigende gladheid	Preventief strooien op prioriteitsroutes	Binnen 2 uur na waarneming / melding	Geconstateerde gladheid	Curatief strooien	Binnen 1 uur na waarneming /melding	Sneeuwval	Start sneeuwruimen prioriteitsroutes	Binnen 1 uur na aanvang	Aanhoudende sneeuwval >2 cm	Volledige inzet tot sneeuwvrije toestand	Zolang situatie dit vereist.
Omstandigheid	Verplichte actie	Maximale reactietijd														
Dreigende gladheid	Preventief strooien op prioriteitsroutes	Binnen 2 uur na waarneming / melding														
Geconstateerde gladheid	Curatief strooien	Binnen 1 uur na waarneming /melding														
Sneeuwval	Start sneeuwruimen prioriteitsroutes	Binnen 1 uur na aanvang														
Aanhoudende sneeuwval >2 cm	Volledige inzet tot sneeuwvrije toestand	Zolang situatie dit vereist.														
51.	De Opdrachtnemer is tussen ca. 1 november en ca. 1 april 24/7 bereikbaar voor gladheidsbestrijding en stemt inzetmomenten en prioriteiten waar nodig af met de Opdrachtgever.															

### 3 Eisen aan het personeel

Eisnr	Omschrijving
52.	<p>Opdrachtgever stelt eisen aan de integriteit en betrouwbaarheid van het personeel van Opdrachtnemer die werkzaamheden verricht bij Opdrachtgever.</p> <p>Voor het screenen van medewerkers maakt Opdrachtgever gebruik van een Verklaring Omtrent Gedrag (VOG), met medewerker jeugdrichting inclusief contact aangevraagd door Opdrachtgever, uitgevoerd door de Justis. Een VOG is een verklaring waaruit blijkt dat het gedrag uit het verleden van de in te zetten medewerker geen bezwaar vormt voor het vervullen van een specifieke taak of functie in de samenleving. Alleen in het geval de medewerker van Opdrachtnemer in het bezit komt van de VOG én een getekende geheimhoudingsverklaring (zie bijlage 11) kan overleggen, krijgt van Opdrachtgever toestemming om ingezet te worden. De kosten voor de VOG zijn voor rekening van Opdrachtnemer. Meer informatie m.b.t. de VOG Natuurlijke Personen kunt u vinden <a href="#">VOG voor externe partijen   Over DJI   dji.nl</a>.</p> <p>Voor de integriteit maakt Opdrachtgever gebruik van het Model Integriteitsverklaring Rijk (externen) (zie bijlage 9).</p> <p>Het in het bezit hebben van een VOG en een getekende geheimhoudingsverklaring is niet in alle gevallen automatisch geldig voor andere Locaties van Opdrachtgever. Tijdens de implementatie zal Opdrachtnemer dit per Locatie moeten nagaan.</p>
53.	Binnen DJI gelden speciale regels inzake het veiligheidsbeleid, welke per Locatie vertaald zijn naar een eigen toelatingsbeleid en/of huisregels. Iedere Locatie heeft zijn eigen toelatingsbeleid en/of huisregels. Het personeel van Opdrachtnemer dient zich te houden aan het toelatingsbeleid en/of huisregels van de betreffende Locatie. Het Personeel van Opdrachtnemer is volledig op de hoogte van de toelatingsbeleid en/of huisregels op de Locatie en dient aanwijzingen van Personeel van Opdrachtgever stipt op te volgen.
54.	Uitsluitend medewerkers van de Opdrachtnemer die een geldig identificatiebewijs en een geldige VOG kunnen overleggen, mogen de Locaties betreden. De Locatie mag uitsluitend worden betreden en verlaten via de daartoe aangewezen ingangen, doorgangen en routes. Men mag zich uitsluitend ophouden op plaatsen waar de werkzaamheden (laden en lossen) in het kader van deze Raamovereenkomst dienen te worden uitgevoerd.
55.	Het Personeel van Opdrachtnemer draagt duidelijk herkenbare bedrijfskleding, zodat het

	Personeel van Opdrachtnemer duidelijk herkenbaar is binnen het gebied van Opdrachtgever.
56.	Het Personeel van Opdrachtnemer is minimaal 18 jaar oud.
57.	Personeel van Opdrachtnemer is gekwalificeerd en heeft voldoende kennis en kunde om de gevraagde Diensten vakkundig en veilig voor Opdrachtgever uit te voeren.
58.	Opdrachtgever heeft het recht om Personeel van Opdrachtnemer per direct te verwijderen van de Locatie dan wel de toegang tot de Locatie te onthouden. Dit om Opdrachtgever moverende redenen, welke schriftelijk kenbaar zullen worden gemaakt aan Opdrachtnemer. Dit ontslaat Opdrachtnemer niet van zijn plichten volledig aan de eisen en Overeenkomst te (blijven) voldoen.
59.	Data dragende middelen op de Locatie zijn alleen toegestaan in overleg en na toestemming van Opdrachtgever.
60.	Communicatie op het werk tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vindt plaats in het Nederlands

## 4 Financiële eisen

### 4.1 Tariefstelling

Eisnr	Omschrijving
61.	De door Opdrachtnemer ingediende Inschrijfprijs is inclusief: <ul style="list-style-type: none"> <li>- de inzet van gekwalificeerd personeel;</li> <li>- het inwerken, opleiding en training van personeel;</li> <li>- reis -en verblijfskosten en aan -en afrijtijden;</li> <li>- coördinatie en aansturing</li> <li>- overlegmomenten, verslaglegging en rapportages;</li> <li>- gebruik van materialen;</li> <li>- afvoer van groenafval;</li> <li>- kwaliteitsmetingen;</li> <li>- alle voor de Dienstverlening vereiste en benodigde transport-, communicatie- en overige hulpmiddelen, overige materialen en middelen.</li> </ul>
62.	<b>Niet standaard terrein- en groenonderhoud</b> Kosten voor extra werkzaamheden dienen van vooraf inzichtelijk te worden gemaakt in de vorm van een schriftelijke offerte. Facturatie en betaling van de uitgevoerde extra werkzaamheden gebeurt na uitvoering door Opdrachtnemer en akkoord door Opdrachtgever middels een door beide partijen getekende extra werkbon.
63.	De onderhoudsprijs wordt opgegeven in het prijsblad als een all-in prijs voor uitvoeren van een specifieke taak.
64.	Vergoeding inzake langere wachttijd bij een calamiteit Bij een calamiteit heeft de Opdrachtnemer recht om wachtgeld te rekenen. Indien een Locatie in geval van een calamiteit* niet kan worden betreden door Opdrachtnemer, dan wel de dienstverlening op de Locatie niet gecontinueerd kan worden, kan er sprake zijn van een lange wachttijd. Indien deze tijd langer duurt dan 30 minuten (na melding door Opdrachtnemer bij portier of middels een tekstbericht aan de contactpersoon op betreffende Locatie en het passeren van het afgesproken tijdstip) zal er een vaste vergoeding betaald worden. Deze vergoeding is een vast maximaal bedrag en bedraagt 2x het uurtarief.  Indien sprake is van bovenstaande situatie dan dient Opdrachtnemer dit terstond en ter plaatse te melden bij de contactpersoon van Opdrachtgever van de betreffende Locatie. Een vergoeding kan pas gedeclareerd worden door Opdrachtnemer indien Opdrachtgever van de betreffende Locatie per mail of schriftelijk akkoord heeft gegeven aan Opdrachtnemer. Niet eerder kan Opdrachtnemer zijn vergoeding declareren. De declaratie dient voorzien te zijn van het akkoord van Opdrachtgever en van een door Opdrachtgever verstrekt 'inkoopnummer'. De declaratie kan verstuurd worden aan het vermelde postbusadres.  De kosten die gemoeid zijn bij de wachttijd die minder is dan 30 minuten, zijn verdisconteerd in de tarieven zoals opgenomen in het Prijzenblad.  * Een calamiteit is een situatie waarop Opdrachtgever van de betreffende Locatie geen invloed kan uitoefenen en waarin het niet mogelijk is gedurende een bepaalde tijd de

	<p>Locatie te betreden. Doorgaans wordt door de beveiliging gemeld dat er geen aanmelding en toegang mogelijk is. Dergelijke situaties worden gerapporteerd binnen de Locatie en zijn herleidbaar.</p> <p>Indien Opdrachtnemer eerder ter plaatse is dan de tijd waarop de afspraak gepland staat, dan valt de vroegtijdige aankomst van Opdrachtnemer niet onder de te declareren wachttijdvergoeding. Indien de afspraak bijvoorbeeld gepland staat om 14:00 uur dan zal de aankomsttijd eerder dan 14:00 uur nimmer meetellen bij een calamiteit.</p>
--	--

## 4.2 Indexatie

Eisnr	Omschrijving
65.	<p>De prijzen mogen gedurende de Overeenkomst geïndexeerd worden op basis van onderstaande voorwaarden.</p> <p><b>WANNEER</b> De tarieven in deze Overeenkomst kunnen voor het eerst worden geïndexeerd op 1 april 2027 en vervolgens elk jaar op dezelfde datum zolang de overeenkomst duurt, inclusief mogelijke verlengingen. De indexering kan zowel opwaarts als neerwaarts zijn. De aankondiging van de indexering dient minimaal 3 maanden voor ingangsdatum te zijn en kan door zowel opdrachtgever als opdrachtnemer geïnitieerd worden.</p> <p><b>HOE</b> Voor zover van toepassingen worden de tarieven geïndexeerd op basis van Dienstenprijzen; commerciële dienstverlening en transport, index 2021=100 categorie 813 landschapsverzorging.</p> <p>Voor de berekening van de indexering wordt het meest recent bekend gemaakte indexeringcijfer genomen, uiterlijk 3 maanden voor ingangsdatum. De indexering wordt dan zo berekend:</p> $\left( \frac{\text{index jaar, maand}}{\text{index jaar-1, maand}} - 1 \right) * 100\%$ <p>De uitkomst van de formule wordt afgerond op één decimaal achter de komma.</p> <p><b>WIE</b> Opdrachtnemer dient minimaal 3 maanden voor de ingangsdatum van de indexering, op basis van bovenstaande, een voorstel tot indexering in bij contractmanagement van het IUC DJI. Ook door contractmanagement van het IUC DJI kan een indexering geïnitieerd worden. Opdrachtnemer past, indien van toepassing, het prijzenblad aan en retourneert dat aan Opdrachtgever. Na schriftelijke bevestiging van de indexering door de contractmanager van het IUC DJI is de prijswijziging per ingangsdatum van kracht.</p> <p>Een te laat ingediend verzoek tot indexering houdt automatisch een latere ingangsdatum van de indexering in. De drie maanden blijft gehandhaafd waarbij altijd de eerste dag van de maand als startdatum wordt gebruikt. Voorbeeld: op 1 februari mag er geïndexeerd worden. Een verzoek dient op 1 november binnen te zijn. Het verzoek komt echter pas op 10 november binnen. De ingangsdatum van de indexering wordt 1 maart. Een volgende indexatie is vervolgens weer mogelijk per 1 februari. Deze datum blijft gedurende de gehele contractperiode gehandhaafd.</p> <p>*) een eenmaal gekozen maand dient ook de daaropvolgende jaren gehanteerd te worden.</p>

## 4.3 Facturatie proces

Eisnr	Omschrijving
-------	--------------

66.	<p>Opdrachtnemer verplicht zich om facturen elektronisch aan te bieden. Zie voor meer informatie de volgende website: <a href="https://www.helpdesk-efactureren.nl/e-facturen-versturen">https://www.helpdesk-efactureren.nl/e-facturen-versturen</a>.</p> <p>Opdrachtnemer factureert vanuit een (1) centraal punt (een juridische entiteit). Indien dit afwijkt van het adres van Opdrachtnemer, dan is dit bij Inschrijving duidelijk kenbaar gemaakt door de inschrijvende Partij.</p> <p>Alle informatie met betrekking tot inkoop- en factuurvereisten kunt u vinden op <a href="https://www.dji.nl/over-dji/zaken-doen-met-dji/financieel-diensten-centrum">https://www.dji.nl/over-dji/zaken-doen-met-dji/financieel-diensten-centrum</a></p> <p>In geval opdrachtnemer diensten heeft geleverd, factureert Opdrachtnemer per maand en binnen 10 werkdagen na afloop van de overeengekomen vergoedingen, op basis van hetgeen Opdrachtgever is overeengekomen in de Overeenkomst.</p> <p>Desgewenst kan, alleen op initiatief van opdrachtgever (SSC/IUC DJI), afwijkende afspraken worden gemaakt ten aanzien van de frequentie van facturatie en/of het gewenste bundelingsniveau van de facturen. Op verzoek kan de maandelijks facturering opgehoogd worden naar bijvoorbeeld wekelijkse facturering, indien opdrachtgever volledig digitale facturering en reverse billing faciliteert (facturering gebaseerd op voorstelfacturen). Opdrachtgever kan bepalen of er gebruik wordt gemaakt van reverse billing. Daarnaast kan opdrachtnemer door opdrachtgever worden verzocht een verzamelfactuur aan te leveren.</p> <p>DJI gebruikt voor het bestel- en betalingsproces het EBS-systeem Leonardo. Leonardo registreert iedere afwijking tussen een verstuurd inkooporder en een ontvangen factuur. Wanneer deze niet overeenkomen ontstaan er in de crediteurenadministratie factuurblokkades die door het Financieel Diensten Centrum DJI dienen te worden opgelost. Het onderzoeken van deze blokkades is een arbeidsintensief proces wat ervoor kan zorgen dat de betalingstermijn oploopt.</p> <p>Zodra opdrachtnemer een afwijking op de inkooporder constateert, neemt opdrachtnemer contact op met het SSC-DJI (<a href="mailto:ssc@dji.minjus.nl">ssc@dji.minjus.nl</a> of 088-07 54321). Het is daarbij belangrijk dat opdrachtnemer duidelijk vermeldt wat de afwijking precies inhoudt en op welke inkooporder deze betrekking heeft. Het SSC DJI zal de melding in behandeling nemen en zal de inkooporder aanpassen en/of annuleren. Pas als er overeenstemming is bereikt over de afwijking, kan opdrachtnemer overgaan tot de daadwerkelijke levering.</p> <p>Het sturen van een afwijkende orderbevestiging is niet afdoende om een wijziging door te geven. Indien opdrachtnemer toch overgaat tot leveren zonder afstemming met het SSC DJI over de afwijking, dan zullen er factuurblokkades ontstaan. Opdrachtgever is dan met opdrachtnemer in dispuut over de facturatie, waardoor SSC DJI niet kan voldoen aan de afgesproken betalingstermijn zoals overeengekomen in de Overeenkomst.</p> <p><b>Aangepaste order</b> Als blijkt dat er een wijziging moet plaatsvinden op de door opdrachtnemer ontvangen inkooporder dan zal het SSC DJI een nieuwe revisie van de inkooporder versturen. Deze inkooporders zullen herkenbaar zijn aan de schuine tekst 'gewijzigd' of 'geannuleerd'. De te wijzigen regel zal bovendien een vetgedrukte tekst met de term 'geannuleerd' bevatten. De orderregel met de gewijzigde gegevens verschijnt onder aan de order als een nieuwe regel.</p> <p><b>Facturen zonder inkoopordernummer of overeenkomstnummer</b> Binnen DJI geldt de afspraak dat alle verplichtingen (opdrachten) met externe partijen worden vastgelegd middels een inkooporder. Facturen die bij het FDC DJI binnenkomen waarvan de verplichting niet bekend is, leveren een enorme hoeveelheid extra werk op met als gevolg dat tijdige betaling van deze facturen niet gegarandeerd kan worden. De maatregel die DJI hierop heeft genomen is dat DJI alle facturen die niet voorzien zijn van een inkooporder- of overeenkomstnummer retour stuurt.</p> <p><b>Samenvattend</b> Om het betalingsproces zo soepel mogelijk te laten verlopen, is het van belang dat de inkooporder, de orderbevestiging, de pakbon én de factuur volledig met elkaar</p>
-----	---

	overeenkomen en dat elke factuur voorzien is van een inkoopordernummer of overeenkomstnummer.
67.	<p><b>Facturatie standaard werkzaamheden groen en terrein:</b> De facturatie van standaard werkzaamheden voor groen- en terreinbeheer vindt maandelijks plaats. De maandelijks facturen zijn gebaseerd op het jaarbedrag zoals vastgesteld in het groenplan per locatie, gedeeld door 12 maanden. Dit groenplan wordt jaarlijks geactualiseerd en geaccordeerd.</p> <p>Opdrachtnemer ontvangt hiervoor een inkooporder, waarvan het nummer verplicht op de factuur vermeld moet worden.</p> <p>Belangrijk: Extra werkzaamheden of kosten die niet onder het goedgekeurde jaarbedrag van het groenplan vallen, kunnen niet binnen deze maandelijks facturatie worden meegenomen. Deze dienen apart te worden aangevraagd en gefactureerd na goedkeuring.</p> <p><b>Facturatie gladheidsbestrijding</b> Er wordt een jaarorder aangemaakt voor gladheidsbestrijding, met een vooraf vastgestelde hoeveelheid van 100 beurten per jaar. Opdrachtnemer ontvangt hiervoor een inkooporder. Het betreffende nummer dient op de factuur te worden vermeld.</p> <p>Periodiek dient de leverancier een factuur in voor het daadwerkelijke aantal uitgevoerde beurten. Het aantal gebruikte beurten wordt van de 100 afgetrokken. Indien het aantal afgenomen beurten lager uitvalt dan het vastgestelde maximum, wordt de facturatie overeenkomstig aangepast. Er is geen garantie op het volledige gebruik van het aantal beurten, maar het aantal is voldoende om adequaat te kunnen reageren op strenge winteromstandigheden.</p> <p><b>Facturatie niet-standaard werkzaamheden groen en terrein</b> Zie eis 64. Op de factuur dient het contractnummer en de kostenplaats van de locatie te staan.</p>
68.	Opdrachtnemer verzendt de factuur elektronisch (XML) zodat deze, met inachtneming van de door Aanbestedende dienst gegeven specificaties, kan worden ontvangen en verwerkt.
69.	<p>Betaling werkzaamheden</p> <p>Na uitvoering en afronding van de werkzaamheden wordt een werkbbon (onderhoudsbon) ondertekend door een medewerker van het facilitair bedrijf (de medewerker dient ook zijn/haar naam te noteren op de werkbbon). De ondertekening is vereist als bevestiging voor levering van de dienst en is benodigd voor de uitbetaling. Zonder ondertekende werkbbon wordt er niet uitbetaald. Elke werkbbon bevat minimaal de onderstaande gegevens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> Inkoopordernummer;</li> <li><input type="checkbox"/> Werkadres;</li> <li><input type="checkbox"/> Datum van uitvoering;</li> <li><input type="checkbox"/> Naam onderhoudspersoon;</li> <li><input type="checkbox"/> Lijst met uitgevoerde gespecificeerde werkzaamheden;</li> <li><input type="checkbox"/> Handtekening onderhoudspersoon;</li> <li><input type="checkbox"/> Handtekening contactpersoon organisatie;</li> <li><input type="checkbox"/> Aanvangstijd;</li> <li><input type="checkbox"/> Vertrektijd.</li> </ul> <p>De werkbbon wordt na ondertekening digitaal toegezonden naar de Locatie, het emailadres waar dit naartoe moet, wordt in het plan van aanpak nader bepaald.</p> <p>Voor gladheidsbestrijding geldt dat de werkbbon per maand naar Opdrachtnemer per e-mail wordt gestuurd, deze dient opdrachtnemer te ondertekenen/accorderen. Op deze werkbbon staan alle uitgevoerde strooi en sneeuwruim acties.</p>
70.	Facturatie vindt plaats conform bijlage 'Bijsluiter e-factureren'.
71.	Facturatie vindt maandelijks achteraf plaats.
72.	De betalingstermijn bedraagt 30 dagen na ontvangst van een factuur. Om de betalingstermijn te realiseren dienen facturen te voldoen aan de gestelde eisen.
73.	Facturen voldoen minimaal aan alle geldende wettelijke eisen. Facturen die hier niet aan voldoen, worden niet in behandeling genomen. Om zaken te doen met het SSC DJI

	<p>gelden er aanvullende eisen. Deze kunt u terugvinden via <a href="#">'zaken doen met DJI'</a>. Ook aan deze eisen moet u voldoen.</p> <p>Naast de wettelijke eisen heeft Opdrachtgever aanvullende eisen waaraan de factuur moet voldoen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ De op de factuur genoemde specificaties hebben dezelfde terminologie als in de Overeenkomst;</li> <li>▪ Opdrachtnemer factureert de geleverde Diensten achteraf en per inkoopordernummer;</li> <li>▪ Op iedere factuur wordt het Inkoopordernummer vermeld (beginnend met '409');</li> <li>▪ Op verzoek van Opdrachtgever vermeldt Opdrachtnemer aanvullend een kostenplaats of projectnummer van de Locatie op de factuur;</li> <li>▪ Opdrachtnemer vermeldt op de factuur het overheidsidentificatienummer (OIN), indien door Opdrachtgever aan Opdrachtnemer verstrekt in het kader van facturatie via Digipoort;</li> <li>▪ Opdrachtnemer vermeldt op de factuur de naam van de contactpersoon van Opdrachtgever;</li> <li>▪ Opdrachtnemer voegt de afgetekende werkbon bij de factuur</li> <li>▪ Opdrachtnemer vermeldt verder op de factuur: <ul style="list-style-type: none"> <li>- De afgenomen Diensten;</li> <li>- De afgenomen hoeveelheden materialen;</li> <li>- De eenheidsprijs exclusief btw;</li> <li>- Het btw-tarief;</li> <li>- De totaalprijzen per Dienst en materiaal;</li> </ul> </li> </ul> <p>Indien een of meerdere gegevens ontbreken, leidt dit tot vertraging in de betaling van de factuur dan wel tot het niet in behandeling (kunnen) nemen van de factuur. De factuur dient overeen te komen met de Inkooporder.</p> <p>Contact bij vragen over specifieke gegevens Opdrachtgever of aan Opdrachtgever gerichte facturen Opdrachtnemer kan vragen die betrekking hebben op specifieke gegevens van Opdrachtgever of aan Opdrachtgever gerichte facturen stellen aan het KCC (ssc@dji.minjus.nl of telefoonnummer 088-0754321).</p>
--	---

## 5 Communicatie, rapportage en overlegstructuur

### 5.1 Communicatie

Eisnr	Omschrijving
74.	Opdrachtnemer stelt per perceel gedurende de Opdracht voor alle Locaties één eindverantwoordelijke op tactisch en strategisch niveau beschikbaar (accountmanagement). Daarnaast stelt Opdrachtnemer een vaste vervanger beschikbaar. Opdrachtnemer informeert Opdrachtgever tijdig indien er sprake is van opvolging of vervanging van de vaste contactpersoon.
75.	Opdrachtnemer stelt voor alle Locaties een operationeel contactpersoon danwel contactpunt voor DJI beschikbaar voor vragen over de dienstverlening, bestellingen, leveringen, facturatie en klachten. Deze contactpersoon danwel dit contactpunt is op werkdagen (telefonisch) bereikbaar tussen 08:00 en 16:30 uur.
76.	Na gunning voorziet Opdrachtnemer Opdrachtgever van een beschrijving van de samenstelling inclusief contactgegevens en de verantwoordelijkheden van de contactpersonen / contactpunten.
77.	Alle communicatie met betrekking tot financiële en contractuele zaken wordt gevoerd door het hoofdkantoor van DJI (afdelingen als het Inkoop en Uitvoeringscentrum, het Financieel Diensten Centrum, het Facilitair Bedrijf, etc.). Wel staat het Opdrachtnemer en Locaties vrij om zelf aanvullend contact te onderhouden.
78.	Klachten die komen vanuit Opdrachtgever dienen uiterlijk binnen 2 werkdagen na de melding van de klacht door Opdrachtnemer te worden opgepakt. Binnen 5 werkdagen moet de klacht opgelost worden of dient er een oplossing voor de klacht te worden aangeboden.

79.	<p>Op tactisch en strategisch niveau zal 2 à 3 keer per jaar overleg plaatsvinden tussen de aangewezen contactpersoon van de afdeling contractmanager van Opdrachtgever en de contactpersoon van Opdrachtnemer. Afhankelijk van de samenwerking kan deze frequentie wijzigen. De volgende thema's komen in ieder geval tijdens dit overleg aan bod: het evalueren van contractuele afspraken, KPI, en het eventueel oplossen van problemen met kwaliteit, uitvoeren werkzaamheden, communicatie, service, facturen.</p> <p>Afhankelijk van de behoefte vindt op operationeel niveau overleg plaats tussen een door de Locatie aangewezen contactpersoon en de contactpersoon van Opdrachtnemer. Op operationeel niveau wordt overlegd met betrekking tot dagelijkse/wekelijkse of incidentele uitvoering van de Dienstverlening. Afhankelijk van de samenwerking kan deze frequentie wijzigen. Deze afspraken worden vastgelegd in de Locatiespecifieke afspraken.</p>
80.	<p>Opdrachtnemer zal van alle overlegvormen, zowel centraal als lokaal, een agenda en schriftelijk verslag maken. Het verslag zal binnen vijf werkdagen na het overleg via e-mail bij de contractmanager van Opdrachtgever ter goedkeuring worden aangeboden. Lokale verslagen worden tevens verstuurd naar de contactpersoon van de Locatie.</p>

## 5.2 Rapportage

Eisnr	Omschrijving
81.	<p>Opdrachtnemer levert per kwartaal een digitale managementrapportage (in MS Excel) op met daarin minimaal de volgende onderwerpen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Overzicht van alle onder deze overeenkomst afgenomen werkzaamheden per locatie.</li> <li>▪ Mutaties in welke doorgevoerd worden in de jaarplanning/groenplan;</li> <li>▪ Klachten(afhandeling);</li> <li>▪ Cumulatieve maandgegevens (minimaal aantallen en omzet) gedurende het jaar en van de verstreken jaren;</li> <li>▪ Openstaande facturen;</li> <li>▪ Kansen, Duurzaamheids- of ecologische mogelijkheden.</li> </ul> <p>Alle gevraagde gegevens dienen op de navolgende niveaus inzichtelijk gemaakt te worden:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ DJI-geheel;</li> <li>▪ Locatie/kostenplaatsnummer</li> </ul> <p>De definitieve vorm wordt in onderling overleg tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer vastgesteld na een voorstel hiertoe door Leverancier.</p> <p>Op verzoek van Opdrachtgever kunnen er extra rapportages/overzichten opgevraagd worden. Opdrachtnemer werkt hieraan mee. Alle rapportages worden door Opdrachtnemer kosteloos aan Opdrachtgever opgeleverd.</p> <p>De managementrapportage dient uiterlijk tien werkdagen na afronding van het kwartaal per mail gedeeld te worden met Opdrachtgever.</p>

## 5.3 Overlegstructuur en prestatiebespreking

Eisnr	Omschrijving
82.	<p><b>Klanttevredenheid en mogelijke gevolgen bij onderprestatie</b> <i>Normstelling locatie niveau</i></p> <p>Opdrachtnemer dient per locatie minimaal een gemiddelde score van 7,0 op een schaal van 1 tot 10 (in jaar 1 en 2) en 7,5 (vanaf jaar 3) te behalen op de KPI klanttevredenheid (zie bijlage 13). De meting vindt tweemaal per jaar plaats (mei en oktober). Voor elke locatie zal er vanuit de FM'er of coordinator score ingevuld worden. Voor de uiteindelijke gemiddelde score telt DV&amp;O 1x mee per cluster, voor Veenhuizen tellen alle locaties 1x mee). Indien een locatie geen gebruikmaakt van een specifieke dienst (bijvoorbeeld alleen gladheidsbestrijding, of alleen groenonderhoud), mag de betreffende vraag worden overgeslagen. In dat geval wordt het klanttevredenheidscijfer bepaald op basis van het gemiddelde van de beantwoorde vragen.</p>

	<p><i>Verbeterverplichting bij onvoldoende score</i> Indien een locatie een score onder de geldende norm behaalt, vindt een verbetergesprek plaats. In overleg met opdrachtgever stelt opdrachtnemer evt. een verbeterplan op, dat na goedkeuring van de manager DJI /locatiebeheerder binnen een afgesproken termijn moet zijn uitgevoerd. Dit verbeterplan moet akkoord krijgen van de facilitair manager DJI/locatiebeheerder.</p> <p><i>Normstelling perceel niveau</i> Opdrachtnemer dient per perceel minimaal een gemiddelde score van 7,0 op een schaal van 1 tot 10 (in jaar 1 en 2) en 7,5 (vanaf jaar 3) te behalen op de KPI klanttevredenheid (zie bijlage 13). De meting vindt tweemaal per jaar plaats (mei en oktober). De gemiddelde score van de locaties wordt op de volgende manier bepaald:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Som van alle cijfers van de locaties / het aantal locaties = gemiddelde score voor perceel</li> </ul> <p>Dit cijfer wordt afgerond naar boven op. Bijvoorbeeld mocht hier een cijfer van 6,95 uitkomen dan zal dit afgerond worden naar een 7</p> <p><i>Mogelijke gevolgen bij structurele onderprestatie op perceelniveau</i> Indien het gewogen gemiddelde klanttevredenheidscijfer van het perceel onder de geldende norm ligt, behoudt opdrachtgever zich het recht voor om passende maatregelen te treffen. Deze worden op de volgende manier ingezet:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bij de eerste niet gehaalde normstelling wordt er geeist dat er een verplichte investering van maximaal 1% van de jaaromzet van het perceel wordt geïnvesteerd door Opdrachtnemer</li> <li>2. Bij de tweede niet gehaalde normstelling wordt er geeist dat er een verplichte investering van maximaal 2% van de jaaromzet van het perceel wordt geïnvesteerd door Opdrachtnemer</li> <li>3. Indien de 3<sup>de</sup> keer de gestelde normstelling weer niet wordt behaald, kan er geen indexatie toegepast worden voor dat betreffende jaar</li> </ol> <p>Voorafgaand aan een eventuele maatregel vindt altijd een overleg plaats waarin proportionaliteit, context en herstelinspanningen worden besproken. DJI bepaalt uiteindelijk of ze de hierboven sanctie in uitvoering brengen of niet.</p> <p><i>Meetafspraken en uitzonderingen</i> Alle locaties in Veenhuizen (zie locatieoverzicht) worden als één locatie beschouwd. Voor DV&amp;O-locaties wordt per perceel slechts één totaalscore meegeteld.</p>
83.	<p><b>Kwaliteit en duurzaamheid</b> 1x per jaar levert Opdrachtnemer voor 1 oktober een gedegen schriftelijk voorstel per locatie aan met daarin gerealiseerde en voor het nieuwe jaar te realiseren verbeteringen op het gebied van kwaliteit en duurzaamheid. Opdrachtnemer neemt onder andere trends en ontwikkelingen uit de branche op in het verbetervoorstel en gaat in de mogelijkheden. In overleg met Opdrachtgever wordt bepaald welke voorstellen uitgevoerd worden.</p>
84.	<p>Gedurende de looptijd van de Overeenkomst voert de Opdrachtnemer minimaal twee (2) maal per jaar een evaluatie-/voortgangsgesprek met de contractmanager van Opdrachtgever. Tijdens de eerste drie (3) maanden van de Overeenkomst is dit maandelijks. Na deze drie (3) maanden vindt er na het volgende kwartaal een overleg plaats. Dit wordt vervolgens elke zes (6) maanden gecontinueerd. Op verzoek van Opdrachtgever kan de frequentie kosteloos aangepast worden.</p> <p>Dit gesprek gaat over de uitvoering en voortgang van de uitvoering van de Opdracht. De volgende punten komen minimaal in dit gesprek aan de orde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tevredenheid ten aanzien van de uitvoering van de Opdracht;</li> <li>▪ Kwaliteit van de dienstverlening van de Leverancier;</li> <li>▪ Managementrapportages;</li> </ul> <p>Tijdens dit gesprek heeft Opdrachtnemer een proactieve houding en indien er ontwikkelingen zijn ten aanzien van het assortiment, adviseert Opdrachtnemer hierover.</p>

85.	Op operationeel niveau vinden, indien daar behoefte aan is, besprekingen plaats tussen een aangewezen contactpersoon van een Locatie en de accountmanager van Opdrachtnemer.
86.	De contractmanager en de productmanager evalueren jaarlijks samen met de facilitair manager en Opdrachtnemer minimaal twee tot drie minder scorende locaties en één goed scorende locatie.

#### 5.4 Duurzame, circulaire en klimaatneutrale bedrijfsvoering

Eisnr	Omschrijving
87.	<p>Medewerking aan de duurzame doelstellingen</p> <p>De overheid is op weg naar een duurzame, circulaire en klimaatneutrale bedrijfsvoering. Niet alleen onze eigen impact is belangrijk om te verkleinen, dit geldt ook voor die van onze samenwerkingspartners en leveranciers. Uw visie op klimaat neutrale bedrijfsvoering, uw visie op integrale keten-samenwerking en realisatie daarvan zijn daarom belangrijk. DJI heeft de volgende SDG's (Sustainable Development Goals) als prioriteit voor de eigen bedrijfsvoering gekwalificeerd:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- SDG 3: gezondheid en welzijn</li> <li>- SDG 10: ongelijkheid verminderen</li> <li>- SDG12: verantwoorde consumptie en productie</li> <li>- SDG 13: klimaat actie:</li> </ul> <p>DJI verwacht van Opdrachtnemer dat deze proactief medewerking verleent om binnen de opdracht bij te dragen aan de doelstelling.</p> <p>Opdrachtnemer werkt zoveel mogelijk duurzaam en heeft specifieke aandacht voor biodiversiteit, ecologisch beheer en CO<sub>2</sub>-reductie.</p>
88.	Indien gebruik wordt gemaakt van hout of houtproducten, dienen deze te zijn voorzien van een FSC- of PEFC-keurmerk.

## 6 Maatschappelijk verantwoord inkopen

### 6.1 Inkopen met Impact

Eisnr	Omschrijving
89.	Gedurende de looptijd van de Overeenkomst besteedt Opdrachtnemer, eventueel in samenwerking met haar eigen partners en (toe)leveranciers, minimaal vijf (5)% van de totale gefactureerde waarde van de opdracht van de standaard Opdracht van de Dienstverleningsovereenkomst aan werk(ervarings)plaatsen voor gedetineerden en/of andere activiteiten die ten goede komen aan gedetineerden. Hiervoor wordt het Bouwblokkenmodel Inkopen met Impact gebruikt (zie bijlage Bouwblokkenmodel Kopen met Impact). Uiterlijk negen (9) maanden na ingangsdatum van de Raamovereenkomst treden Opdrachtgever en Opdrachtnemer in gesprek over een plan van aanpak Inkopen met Impact.
90.	<p>Binnen 10 kalenderdagen na het laatste gesprek over de invulling van Inkopen met Impact, stuurt Opdrachtnemer aan Opdrachtgever het plan van aanpak Inkopen met Impact toe. In dat plan van aanpak beschrijft de Opdrachtnemer in ieder geval:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) de wijze waarop hij invulling geeft aan de verplichting. De aard van de werkzaamheden en de mate waarin en wijze waarop hij kandidaten gaat inzetten maakt van deze beschrijving onderdeel uit;</li> <li>b) de garanties die hij inbouwt om de werkwijze en overeengekomen garantie daadwerkelijk te realiseren.</li> </ol>
91.	Opdrachtnemer stemt in dat bij het niet nakomen van de overeengekomen inzet Inkopen met Impact (SROI), het overgebleven bedrag ten goede komt aan een door DJI voorgedragen en gerelateerd doel ten behoeve van de (re-integratie van) gedetineerden. Dit vindt nooit plaats als het voldoen aan de overeengekomen verplichte inzet Inkopen met Impact (SROI) buiten de schuld van Opdrachtnemer niet behaald is.