






Bijlage 10: Programma van Eisen Perceel 2

Nr.	Algemene eisen
1.	De Opdrachtnemer voldoet aan geldende wet- en regelgeving.
2.	Opdrachtnemer dient een vaste contactpersoon toe te wijzen. Deze contactpersoon van opdrachtnemer is eerste aanspreekpunt voor de contractmanager van opdrachtgever. Tevens zorgt opdrachtnemer voor een geschikte vervanging bij ziekte, verlof of uitdiensttreding van de contactpersoon.
3.	<p>Eenmaal per jaar zal een evaluatiegesprek plaatsvinden tussen de opdrachtnemer en de opdrachtgever om de dienstverlening en kwaliteit van de geleverde diensten door te spreken. Bij dit gesprek zijn minimaal de accountmanager van de opdrachtnemer aanwezig en de projectleider en manager van de opdrachtgever. De opdrachtnemer neemt het initiatief voor het plannen van een overleg. Opdrachtnemer zorgt tijdens dit gesprek voor een overzicht van de in dat jaar uitgevoerde werkzaamheden.</p> <p>De opdrachtnemer zorgt voor verslaglegging van hetgeen is besproken tijdens overleggen. Het verslag wordt binnen vijf werkdagen na overleg met opdrachtgever gedeeld.</p>
Nr.	Opdrachtverstrekking
4.	<p>Een opdracht voor verhuisdiensten begint met een aanvraag daartoe van de opdrachtgever aan de opdrachtnemer. Opdrachtgever beschrijft de opdracht in hoofdlijnen en geeft indien van toepassing een gewenste verhuisdatum aan. De verhuisaanvraag wordt via e-mail naar de opdrachtnemer gestuurd.</p> <p>Opdrachtnemer geeft reactie op de aanvraag door aan te geven of gevraagde past in de planning van de opdrachtnemer en of de eventuele gewenste uitvoerdatum mogelijk is. Tevens geeft opdrachtnemer aan opdrachtgever aan met hoeveel verhuizers opdrachtnemer op welke datum en welk tijdstip naar de gevraagde locatie komt om de verhuisaanvraag uit te voeren. Ook geeft opdrachtnemer het verwacht aantal uren door dat verhuisaanvraag in beslag zal nemen.</p> <p>Opdrachtnemer brengt uiteindelijk de daadwerkelijk gewerkte uren in rekening, op basis van de all-in tarieven die inschrijver afgeeft op het prijzenblad, bijlage 8, van deze aanbesteding. Opdrachtnemer brengt geen andere kosten in rekening dan afgegeven in het prijzenblad, bijlage 8, tenzij schriftelijk toestemming van opdrachtgever.</p>
5.	<p>Indien opdrachtgever vooraf een offerte wenst, wordt dit in de aanvraag e-mail aangegeven.</p> <p>In dit geval stelt opdrachtnemer vervolgens binnen vijf werkdagen een vrijblijvende offerte op. Wanneer opdrachtnemer niet in staat is binnen de gevraagde termijn een offerte te leveren geeft opdrachtnemer dit direct door aan opdrachtgever. Wanneer opdrachtnemer meer gedetailleerde informatie van de situatie nodig heeft om een passende offerte te maken, voert opdrachtnemer in overleg met opdrachtgever zelf kosteloos een inventarisatie uit.</p> <p>In de offerte wordt een omschrijving gegeven van de werkzaamheden en de kosten. De offerte geeft duidelijkheid in hoe de kosten zijn opgebouwd door inzicht te geven in het aantal in te zetten uren per functie, het aantal in te zetten uren per type transport en eventueel extra benodigde materialen. De offerte wordt uitgebracht op basis van de all-in tarieven die inschrijver afgeeft op het prijzenblad, bijlage 8, van deze aanbesteding. Opdrachtnemer offreert geen andere kosten dan afgegeven in het prijzenblad, bijlage 8, tenzij schriftelijk toestemming van opdrachtgever.</p>
6.	De opdrachtgever mag te allen tijde de verhuisaanvraag wijzigen of annuleren. Bij wijziging of annulering van de opdracht is onderstaande regeling van toepassing:

	<ul style="list-style-type: none"> • Wijziging of annulering van een opdracht die naar verwachting minder dan € 1.000 (excl btw) gaat kosten, is kosteloos indien dit minimaal één werkdag voorafgaand aan de dag van uitvoering door opdrachtgever wordt doorgegeven. • Wijziging of annulering van een opdracht die naar verwachting € 1.000 (excl btw) of meer gaat kosten, is kosteloos indien dit minimaal drie werkdagen voorafgaand aan de dag van uitvoering door opdrachtgever wordt doorgegeven. <p>Afhandeling van wijzigingen of annuleringen op kortere termijn dan in bovengenoemde situaties vindt plaats in onderling overleg. In deze gevallen komen de door opdrachtnemer aantoonbaar gemaakte kosten voor vergoeding in aanmerking. In die gevallen waar de wijziging of annulering eerder is aangekondigd dan in bovengenoemde situaties worden geen kosten vergoed.</p> <p>Alle wijzigingen of annuleringen worden door opdrachtgever per mail schriftelijk gemeld aan opdrachtnemer.</p>
Nr.	Uitvoering
7.	Indien de opdrachtnemer werkzaamheden door derden laat uitvoeren blijft de verantwoordelijkheid voor de opdracht volledig bij de opdrachtnemer liggen. De opdrachtnemer is te allen tijde het eerste en enige aanspreekpunt en eindverantwoordelijke voor de opdrachtgever.
8.	Opdrachtnemer spant zich in om verstoringen van de bedrijfsprocessen bij de opdrachtgever, voorafgaand aan en/of tijdens de uitvoering van de verhuiswerkzaamheden, tot een minimum te beperken.
9.	Opdrachtnemer is bereid bij de uitvoering van een opdracht op verzoek samen te werken met andere leveranciers van de gemeente.
10.	Per opdracht wijst opdrachtnemer één medewerker aan als vast aanspreekpunt voor opdrachtgever die bij uitvoering van de werkzaamheden op locatie van opdrachtgever aanwezig is. Deze medewerker wordt gekoppeld aan de contactpersoon van opdrachtgever.
11.	Opdrachtnemer zorgt dat er een oplevering wordt uitgevoerd met opdrachtgever, waarbij een werkbond wordt afgetekend door opdrachtgever waarop het totaal aantal gewerkte uren en bijzonderheden zoals meer- of minderwerk en schade staan beschreven.
12.	Wanneer tijdens uitvoering meerwerk wordt uitgevoerd dan overeengekomen in de aanvraag wordt dit vooraf ter goedkeuring voorgelegd aan de contactpersoon van opdrachtgever op locatie. Het meer- (of minder)werk wordt tevens genoteerd op de werkbond die getekend wordt door de contactpersoon van opdrachtgever op locatie.
13.	Nooduitgangen en vlucht-/looproutes mogen onder geen enkele voorwaarde geblokkeerd worden.
14.	Opdrachtnemer zorgt voor afdekking van kwetsbare vloeren, liften en glaswanden met beschermende materialen, om schade aan het gebouw of aan de te verhuizen materialen zo veel mogelijk te voorkomen.
15.	Schades voortvloeiende uit de betreffende verhuizing dienen door het personeel van opdrachtnemer direct te worden gemeld aan de contactpersonen van de opdrachtgever. Schade veroorzaakt door opdrachtnemer of zijn medewerkers wordt door opdrachtnemer volledig vergoed.
16.	Opdrachtnemer is verantwoordelijk en aansprakelijk voor de goederen die hij verhuist. Opdrachtnemer zorgt dat de goederen tijdens het verhuizen afdoende zijn verzekerd tegen schade en diefstal.

Nr.	Beschrijving van specifieke werkzaamheden
17.	Opdrachtgever kiest er in de meeste gevallen voor zelf de te verhuizen documenten en persoonlijke spullen (inhoud van kasten) in te pakken in verhuisdozen en te coderen met stickers. De opdrachtnemer levert daarbij wel de nodige verhuisdozen en stickers aan. Wanneer niet gekozen wordt om zelf in te pakken, garandeert opdrachtnemer een systeem van transport van 'plank naar plank' waarbij de originele ordening in stand blijft.
18.	Opdrachtnemer voert op verzoek van opdrachtgever overtollig meubilair en materiaal af naar een door opdrachtgever te bepalen locatie. Wanneer opdrachtgever aangeeft dat materiaal afgevoerd of vernietigd moet worden, zorgt opdrachtnemer dat hij een stortingsbewijs of vernietigingsbewijs in netto gewicht kan overleggen. Opdrachtnemer stuurt dit bewijs binnen vijf werkdagen digitaal toe aan opdrachtgever. Kosten of opbrengsten van het afgevoerde materiaal zijn voor opdrachtgever.
19.	<p>Opdrachtnemer is in staat om huisraad van ontheemden te verhuizen waaronder wordt verstaan:</p> <p> Wonen & slapen Bed (met matras, kussen, dekbed en beddengoed) Kast of kledingrek Tafel + stoelen Lamp(en)</p> <p> Koken & eten Koelkast Servies (borden, kommen, glazen, mokken) Bestek (messen, vorken, lepels, theelepels)</p> <p> Huishouden & was Droogrek Emmer, dweil, bezem, Schoonmaakdoekjes en -middelen Afwasbak en afwasborstel (bij handafwas)</p> <p> Badkamer & toilet Handdoeken</p> <p> Overig Basis set afvalbakken (keuken + badkamer) Dekens of extra kussens Fietsen Persoonlijke spullen</p>
Nr.	Middelen en materialen
20.	Opdrachtnemer beschikt over voldoende verhuismiddelen, zoals bijvoorbeeld verhuisdozen, (meter)bakken, verpakkingsmateriaal, matrashoezen, kleurstickers, folie, dekens, hondjes en rolcontainers om opdrachtgever zo goed mogelijk te faciliteren en verhuizingen zorgvuldig uit te voeren. Opdrachtnemer stelt alle nodige middelen & materialen voor ge- en verbruik voor het uitvoeren van de opdracht kosteloos ter beschikking.
21.	Opdrachtnemer levert de middelen & materialen minimaal tien werkdagen voorafgaand aan het uitvoeren van de verhuisopdracht aan op locatie. Tien werkdagen na de verhuizing haalt

	de opdrachtnemer de materialen weer op. Indien opdrachtgever eerder of langer beschikking wil hebben over middelen & materialen mag opdrachtnemer hier huurkosten voor in rekening brengen zoals opgegeven op het prijzenblad, bijlage 8. Indien blijkt dat er een tekort aan verhuismaterialen is, zal opdrachtnemer de extra benodigde verhuismaterialen dezelfde dag, doch uiterlijk de volgende ochtend, afleveren.
22.	Alle ingezette verhuismaterialen dienen geschikt te zijn voor de betreffende ondergrond. De verhuismaterialen dienen hanteerbaar te zijn voor de medewerkers van de opdrachtgever. Het in te zetten verhuismateriaal dient goed te zijn onderhouden en te voldoen aan de geldende veiligheids- en Arbo-voorschriften. De ingezette verhuismiddelen zijn van goede kwaliteit, schoon en geschikt voor de doeleinden waar ze voor ingezet worden.
23.	Voor vermiste gebruiksmaterialen geldt dat opdrachtnemer dit verlies moet kunnen aantonen. Bij aangetoonde vermissing mag het opgegeven tarief van het prijzenblad, bijlage 8, in rekening worden gebracht bij opdrachtgever minus de eventuele reeds in rekening gebrachte huurkosten van dat item. Wanneer er materialen vermist worden die niet op het prijzenblad staan, overleggen opdrachtnemer en opdrachtgever over de prijs. Er wordt in dat geval nooit meer dan de aantoonbare aanschafprijzen van dat item aan opdrachtgever in rekening gebracht.
24.	Indien opdrachtgever verhuisdozen wenst aan te schaffen dan gaan opdrachtnemer en opdrachtgever hierover nadere afspraken maken, tegen een marktconform separaat tarief.
Nr.	Communicatie & informatie
25.	Binnen twee werkdagen reageert opdrachtnemer met een reactie op een aanvraag of een klacht. Deze reactie wordt schriftelijk door opdrachtnemer bevestigd aan opdrachtgever.
26.	Opdrachtnemer en diens medewerkers verplichten zich tot geheimhouding van alle door de opdrachtgever verstrekte (bedrijfs- en vertrouwelijke) gegevens. Opdrachtnemer staat ervoor in dat zij zich bij de uitvoering van deze opdracht aan deze geheimhoudingsplicht houden.
Nr.	Duurzaamheidseisen
27.	Opdrachtnemer dient zich te houden aan de milieueisen (milieuzonering) die door gemeente 's-Hertogenbosch zijn gesteld ten aanzien van de inzet van transportmiddelen en handelt ook conform deze eisen. Meer informatie over de milieuzonering van Gemeente 's-Hertogenbosch kunt u vinden op: https://www.s-hertogenbosch.nl/ondernemer/ontheffingen . Ook is informatie te vinden op de website van de RDW: https://www.rdw.nl/ontheffing-zero-emissie .
28.	Indien er materialen moeten worden afgevoerd, zorgt opdrachtnemer ervoor dat dit op een duurzame en milieuvriendelijke manier gebeurt.
Nr.	Personele eisen
29.	Verhuisopdrachten worden uitgevoerd door een team van verhuizers van wie ten minste 50% een erkend diploma Projectverhuizer of diploma Voorman Projectverhuizer bezit.
30.	Al het in te zetten verhuispersoneel dient minimaal in het bezit te zijn van het certificaat basisveiligheid VCA of vergelijkbaar.
31.	Het in te zetten personeel is verplicht zich te allen tijde op verzoek te kunnen identificeren middels een geldig identiteitsbewijs (paspoort, Nederlands rijbewijs en/of Europese of Nederlandse identiteitskaart).
32.	De door opdrachtnemer in te zetten medewerkers verblijven legaal in Nederland en zijn in bezit van een verklaring omtrent gedrag (VOG-NP) met algemeen screeningsprofiel 41 (diensten). Op verzoek van de opdrachtgever dient de opdrachtnemer een VOG verklaring te overleggen van de medewerkers die werkzaamheden bij de gemeente uitvoeren. Kosten verbonden aan de VOG komen voor rekening van de opdrachtnemer.
33.	Opdrachtgever heeft per locatie een toegangprocedure en mogelijk huisregels. De medewerkers van opdrachtnemer dienen zich hieraan te conformeren.

34.	Opdrachtnemer zal zijn medewerker(s) op eerste verzoek van de opdrachtgever direct vervangen, indien zij handelen in strijd met de op locatie geldende regels of instructies van de opdrachtgever of met de gebruikelijke normen en gewoonten. Opdrachtnemer stemt in met onmiddellijke verwijdering van locatie van een individuele medewerker wanneer opdrachtgever dit op redelijke gronden nodig acht.
35.	Opdrachtnemer zorgt dat in te zetten personeel altijd werkt in herkenbare, door opdrachtgever verstrekte, werkkleding, voorzien van bedrijfsnaam of bedrijfslogo. Tevens hebben de medewerkers een verzorgde en representatieve uitstraling op locatie.
36.	Opdrachtnemer en zijn personeel mogen gebruik maken van de warme dranken voorziening en de sanitaire faciliteiten van de opdrachtgever.
37.	Opdrachtnemer dient continuïteit en kwaliteit te waarborgen bij het uitvoeren van opdrachten. Bij ziekte of verlof van medewerkers van de opdrachtnemer, dient de opdrachtnemer voor passende vervanging te zorgen.