



# Programma van Eisen

EOA Groen- en terreinonderhoud

iHub

Datum: 19-11-2025

Versie: 1.0

Status: Definitief

## Inhoud

<b>1. Doelstellingen en uitgangspunten</b>	<b>3</b>
1.1 Doel van de aanbesteding	3
1.2 Uitgangspunten dienstverlening	3
1.3 Areaalbepaling	4
<b>2. Beeldkwaliteit, maatregelenprogramma en onderhoudssystematiek</b>	<b>5</b>
2.1 Startconditie en nulmeting	5
2.2 Maatregelenprogramma (inhoud van het onderhoud)	5
2.3 Onderhoudsfrequentie en bezoekstructuur	6
2.4 Jaarplanning en afstemming met locaties	6
2.5 Beeldkwaliteit (CROW)	7
2.6 Inspectie, toetsing en rapportage	7
2.7 Resultaatverantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer	7
<b>3. Kwaliteitseisen</b>	<b>9</b>
3.1 Algemene kwaliteitsdoelstelling	9
3.2 Eisen aan beeldkwaliteit (CROW)	9
3.3 Veiligheid en representativiteit	9
3.4 Beoordeling en toetsing	10
3.5 Hersteltijd en corrigerende maatregelen	10
3.6 KPI's	11
<b>4. Samenwerking</b>	<b>13</b>
4.1 Inleiding	13
4.2 Organisatie en management Opdrachtnemer	14
4.3 Communicatie en overlegstructuur	14
4.4 Meldingen en incidenten	15
4.4.3 Oplostermijnen	16
4.5 Mutaties en wijzigingen	16
4.6 Kern van de samenwerking	16
<b>5. Personele Eisen en uitvoering</b>	<b>17</b>
5.1 Eisen aan personeel	17
5.2 Bereikbaarheid en aanspreekpunten	18
5.3 Gedragsregels, veiligheid en Arbo	18
<b>6. Duurzaamheid en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)</b>	<b>20</b>

## 1. Doelstellingen en uitgangspunten

### 1.1 Doel van de aanbesteding

Met deze aanbesteding streeft iHub naar een toekomstbestendige inrichting van het terreinonderhoud, waarin uniformiteit, kwaliteit en kostenbeheersing centraal staan.

Het doel is om te komen tot:

- Uniformiteit in onderhoudsniveaus, werkwijze en communicatie, ongeacht de locatie of perceel;
- Kwaliteit in de uitvoering, gericht op een verzorgde, veilige en functionele buitenruimte die past bij de aard en functie van elke locatie;
- Kostenbeheersing door efficiëntie in uitvoering, transparante afspraken over prestaties en een optimale inzet van middelen.

De aanbesteding vormt een stap richting één integrale onderhoudsaanpak binnen iHub, waarbij de buitenruimte als verlengde van de zorg- en onderwijsomgeving wordt gezien.

### 1.2 Uitgangspunten dienstverlening

De dienstverlening binnen deze aanbesteding is gebaseerd op een combinatie van een vastgesteld maatregelenprogramma en beeldgericht beheer.

Het maatregelenprogramma beschrijft de minimale werkzaamheden en frequenties die noodzakelijk zijn om het gewenste onderhoudsniveau te waarborgen. Dit programma biedt duidelijkheid over de basisinspanning en vormt een leidraad voor de uitvoeringspraktijk.

Tegelijkertijd wordt gewerkt volgens de principes van beeldgericht beheer, waarbij de CROW Beeldkwaliteitscatalogus als toetsingskader geldt. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het realiseren en behouden van het afgesproken kwaliteitsbeeld en heeft de ruimte om binnen het maatregelenprogramma de uitvoering efficiënt, duurzaam en professioneel in te vullen.

Belangrijke uitgangspunten hierbij zijn:

- Het maatregelenprogramma vormt de basis voor planning en sturing, terwijl het beeldgericht beheer de gewenste kwaliteit bepaalt;
- De Opdrachtnemer borgt dat de vastgestelde beeldkwaliteit (CROW-niveau B) wordt bereikt en gehandhaafd;
- Afwijkingen of verbetervoorstellen worden proactief met iHub afgestemd;
- De nadruk ligt op resultaat, kwaliteit en continuïteit, niet uitsluitend op frequentie of uitvoeringswijze.

Deze combinatie zorgt voor duidelijkheid in basisinspanning én ruimte voor vakmanschap, zodat het gewenste beeld op een duurzame manier kan worden gerealiseerd.

### 1.3 Areaalbepaling

iHub beschikt op dit moment niet over een actuele areaalindeling of digitale terreinregistratie. Als uitgangspunt voor de aanbesteding wordt het voorheen gebruikte maatregelenprogramma beschikbaar gesteld.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het verifiëren, aanvullen en beheren van areaalgegevens op basis van feitelijke waarneming. Dit betekent dat de Opdrachtnemer:

- De terreinen zelf inmeet en vastlegt in een actueel areaalbestand;
- Eventuele verschillen ten opzichte van het maatregelenprogramma identificeert en afstemt met iHub;
- De areaalinformatie gebruikt als basis voor planning, uitvoering, rapportage en facturatie;
- Zorgdraagt voor transparantie, nauwkeurigheid en actualiteit van de gegevens gedurende de contractperiode.

Een juiste en actuele areaalbepaling is essentieel om het onderhoud op kwaliteit te kunnen sturen en de prestatieafspraken eenduidig te kunnen verantwoorden.

Omdat het te factureren bedrag afhankelijk is van deze metingen, zal iHub steekproefsgewijs controles laten uitvoeren op de door de Opdrachtnemer ingemeten buitenruimtes. Indien meer dan tien (10) buitenruimtes een afwijking groter dan vijf procent (>5%) laten zien ten opzichte van de door iHub vastgestelde meting, worden de betreffende buitenruimtes op kosten van de Opdrachtnemer opnieuw ingemeten en hersteld in de administratie.

## 2. Beeldkwaliteit, maatregelenprogramma en onderhoudssystematiek

### 2.1 Startconditie en nulmeting

Na gunning voert de Opdrachtnemer op alle locaties een nulmeting uit. Deze nulmeting bestaat uit:

- Het vastleggen van de feitelijke staat van de buitenruimte (groen, verharding, speelvoorzieningen, inrichtingselementen, enz.);
- Het toetsen van de reeds voorgeschreven werkzaamheden per locatie;
- Het visueel bepalen van de actuele beeldkwaliteit;
- De nulmeting wordt schriftelijk en met foto's per locatie gerapporteerd. De nulmeting wordt vóór de eerste onderhoudsronde vastgesteld met iHub.

Na vaststelling van de nulmeting:

- Accepteert de Opdrachtnemer de vastgelegde beginsituatie als uitgangspunt ("geaccepteerde staat");
- Is de Opdrachtnemer verantwoordelijk om deze staat minimaal te behouden en waar nodig te herstellen naar het afgesproken kwaliteitsniveau;
- Worden de definitieve onderhoudsafspraken per locatie vastgesteld. Deze afspraken worden leidend voor de looptijd van het contract.

### 2.2 Maatregelenprogramma (inhoud van het onderhoud)

Het maatregelenprogramma is de basisset van werkzaamheden per beheertype. Hieronder valt in ieder geval:

- Volledige locatie: verwijderen van vuil en afval, signaleren van veiligheidsissues;
- Gras: maaien, randen afsteken, bemesten, bladvrij houden, bijzaaien en herstel van kale plekken;
- Hagen: onkruidvrij houden, snoeien, blad opruimen;
- Heesters / vaste planten / bodembedekkers: onkruidvrij houden, snoeien/terugsnoeien, corrigeren van overhang, bemesten, blad opruimen;
- Klimplanten: begeleiden en snoeien;
- Bomen: Boomveiligheidscontroles (BVC/VTA);
- Bomen: verwijderen van opslag, snoeien van dood hout en gevaarlijke overhangende takken;
- Knot- en vormbomen / wilgenconstructies: periodieke vormsnoei en begeleiding;
- Verharding en halfverharding: onkruidvrij houden, vegen, corrigeren van losse tegels, bijvullen/egaliseren van halfverharding;
- Kunstgras: onkruidvrij houden, borstelen/invegen;
- Speelelementen: reinigen;
- Kolken en lijngoten: legen en functioneel houden.

Deze opsomming is richtinggevend, niet limitatief. Voorbereidende, bijkomende en afwerkende werkzaamheden die redelijkerwijs bij dit type onderhoud horen, worden geacht tot de opdracht te behoren en zijn verdisconteerd in de prijs.

### **2.3 Onderhoudsfrequentie en bezoekstructuur**

De locaties welke vermeld staan in de dienstverleningsmatrix vallen onder regulier onderhoud. De onderhoudsfrequentie is afhankelijk van het soort locatie (zoals onderwijs, wonen, residentiële jeugdzorg of kantoor) en het bijbehorende gebruiks- en risicoprofiel.

De huidige onderhoudsfrequenties zijn vastgelegd in de dienstverleningsmatrix (zie bijlage J). Deze matrix geeft per locatietype en beheerelement de richtwaarde aan voor het aantal onderhoudsbezoeken per jaar.

De frequenties in de matrix dienen als richtlijn. De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het plannen en uitvoeren van het onderhoud zodanig dat het overeengekomen beeldkwaliteitsniveau (CROW-niveau B) blijvend wordt behaald. Indien de feitelijke onderhoudsbehoefte afwijkt van de richtwaarde, dient de Opdrachtnemer dit proactief te signaleren en met iHub af te stemmen.

Tijdens ieder onderhoudsbezoek:

- Worden de werkzaamheden uitgevoerd conform het maatregelenprogramma;
- Wordt de buitenruimte visueel gecontroleerd op veiligheid, schade en risico's (zoals speeltoestellen, hekwerk, verharding, bomen, kolken en kunstgras);
- Worden eventuele gebreken of afwijkingen direct gemeld aan de contactpersoon van iHub of via de servicedesk.

De Opdrachtnemer borgt dat elke locatie gedurende het gehele jaar een verzorgde, veilige en representatieve uitstraling heeft, passend bij het gebruik en de functie van de betreffende locatie.

### **2.4 Jaarplanning en afstemming met locaties**

Uiterlijk in november voorafgaand aan ieder kalenderjaar levert de Opdrachtnemer per locatie een jaarplanning met beoogde bezoekenmomenten (weeknummer of datum).

De planning:

- Houdt rekening met seizoensgebonden werkzaamheden (bijv. snoeiperiode per soort);
- Wordt afgestemd met de verantwoordelijke contactpersoon op locatie, zodat geen overlast ontstaat tijdens onderwijs-, behandel-, zorg- of toetsmomenten;
- Wordt waar nodig gedurende het jaar bijgestuurd in overleg.

Werkzaamheden vinden in principe plaats tijdens de reguliere openingstijden, tenzij anders overeengekomen.

## 2.5 Beeldkwaliteit (CROW)

iHub stuurt op resultaat en beeld. De gewenste beeldkwaliteit wordt vastgesteld conform de CROW Beeldkwaliteitscatalogus. Richtwaarde is beeldkwaliteitsniveau B voor reguliere terreindelen, tenzij anders overeengekomen.

## 2.6 Inspectie, toetsing en rapportage

Kwaliteit en veiligheid worden aantoonbaar bewaakt via twee lijnen:

### 1. Visuele controle bij elk bezoek (door Opdrachtnemer)

- Veiligheid speeltoestellen en speelaanleidingen;
- Staat hekwerken en afrasteringen;
- Verhardingen en halfverhardingen (struikelgevaar, verzakking);
- Beplanting, hagen, bomen (o.a. dood hout, ziekten, plagen);
- Kolken/lijngoten (verstopping/wateroverlast);
- Kunstgras/sportzones.

Bij constatering van een veiligheidsrisico meldt de Opdrachtnemer dit binnen 24 uur aan de aangewezen contactpersoon en/of servicedesk. Indien noodzakelijk wordt direct een tijdelijke veiligheidsmaatregel getroffen.

### 2. Formele beeldkwaliteitsmetingen (CROW)

- Minimaal twee (2) keer per jaar per locatie, bij voorkeur in het voorjaar en in het najaar;
- Uitvoering volgens de CROW-beeldsystematiek;
- Rapportage bevat: vastgesteld beeldkwaliteitsniveau per zone, geconstateerde afwijkingen, herstelmaatregelen (wat, wanneer), en eventuele verbetervoorstellen.

De rapportages worden gedeeld met iHub en vormen de basis voor periodiek overleg, prestatiebewaking en eventuele bijsturing.

## 2.7 Resultaatverantwoordelijkheid van de Opdrachtnemer

De Opdrachtnemer is volledig verantwoordelijk voor:

- Het behalen én behouden van het afgesproken beeldkwaliteitsniveau;
- Het structureel schoon, veilig, verzorgd en functioneel houden van de locaties;
- Het tijdig herstellen van kwaliteitsafwijkingen zonder aanvullende opdracht;
- Het afvoeren en verantwoord verwerken van vrijkomend materiaal en afval (gebruik van voorzieningen van iHub voor afvalafvoer is niet toegestaan);
- Het inzetten van eigen materieel en middelen (iHub stelt in principe alleen basisvoorzieningen zoals water/elektra ter beschikking indien overeengekomen).

De Opdrachtgever toetst primair op het eindresultaat (beeldkwaliteit en veiligheid), niet op de gekozen werkwijze, ureninzet of materieelkeuze.

## **2.8 Regiewerkzaamheden**

De volgende werkzaamheden vallen binnen de scope van de opdracht, maar worden uitsluitend op regiebasis uitgevoerd.

Het betreft onder andere:

- Herstel en renovatie van straatwerk;
- Plaatsing en herstel van hekwerken;
- Levering en plaatsing van (speel)toestellen;
- Herstel van stormschade (groen en terrein).

Voor deze werkzaamheden wordt geen vaste prestatie gevraagd; ze worden uitgevoerd op basis van afzonderlijke opdrachten onder dit raamcontract, conform de tarievenlijst in het prijzenblad.

## 3. Kwaliteitseisen

### 3.1 Algemene kwaliteitsdoelstelling

Het terreinonderhoud binnen iHub moet bijdragen aan veilige, verzorgde en representatieve buitenruimten die passen bij de functie van iedere locatie.

De kwaliteit wordt uitgedrukt in termen van:

- Beeldkwaliteit: het visueel waarneembare eindresultaat van het onderhoud, beoordeeld volgens de CROW-beeldsystematiek;
- Veiligheid: de buitenruimte moet vrij zijn van onveilige situaties, obstakels en gebreken die risico's vormen voor cliënten, leerlingen, bezoekers en medewerkers;
- Representativiteit: de buitenruimte moet een nette, uitnodigende en verzorgde indruk geven, passend bij de maatschappelijke functie van iHub.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het structureel realiseren en behouden van deze drie kwaliteitsaspecten gedurende de gehele contractperiode.

### 3.2 Eisen aan beeldkwaliteit (CROW)

De visuele kwaliteit van de buitenruimte wordt vastgesteld op basis van de CROW Beeldkwaliteitscatalogus Openbare Ruimte 2023.

De volgende uitgangspunten zijn van toepassing:

- De richtwaarde voor alle locaties is beeldkwaliteitsniveau B.

De beoordeling vindt plaats per onderhoudselement (zoals gazon, beplanting, verharding, straatmeubilair, enz.) op basis van de bijbehorende CROW-beeldmeetlatten. Deze meetlatten vormen het objectieve toetsingskader voor de inspecties en evaluaties.

De Opdrachtnemer is verplicht het onderhoud zodanig uit te voeren dat het afgesproken beeldniveau te allen tijde wordt gehaald, ongeacht weersinvloeden, groeisnelheid of seizoensvariaties.

### 3.3 Veiligheid en representativiteit

Naast beeldkwaliteit gelden aanvullende eisen aan veiligheid en representativiteit:

#### **Veiligheid:**

- De buitenruimte dient vrij te zijn van gevaarlijke situaties zoals losliggende tegels, uitstekende takken, gladheid door vervuiling of defecte voorzieningen.
- Speeltoestellen, hekwerken en andere risicovolle elementen worden tijdens ieder onderhoudsbezoek visueel gecontroleerd.

- Onveilige situaties worden direct gemeld aan de contactpersoon of servicedesk van iHub en binnen 24 uur tijdelijk veiliggesteld.

#### Representativiteit:

- De buitenruimten moeten een verzorgde en opgeruimde indruk geven.
- Werkgebieden worden na uitvoering netjes en schoon achtergelaten; zwerfvuil, snoeiafval en overige restmaterialen worden verwijderd en afgevoerd.
- Beplanting en gras zijn vitaal, zonder dode delen of storende onkruidgroei.
- Verhardingen en paden zijn vrij van onkruid, mos en bladophoping.

### 3.4 Beoordeling en toetsing

De kwaliteit wordt beoordeeld op basis van de beeldmeetlatten uit de CROW-publicatie.

iHub voert minimaal tweemaal per jaar een beeldtoets uit, aangevuld met steekproeven en controles op veiligheid.

De toetsing omvat:

- Visuele beoordeling per onderhoudselement (CROW-methode);
- Controle op veiligheid en representativiteit;
- Vergelijking met het overeengekomen beeltniveau (A–D).

De resultaten worden gedeeld met de Opdrachtnemer. Indien afwijkingen worden vastgesteld, gelden de bepalingen uit paragraaf 3.5.

### 3.5 Hersteltijd en corrigerende maatregelen

Bij afwijkingen van het afgesproken kwaliteitsniveau geldt het volgende kader:

Type afwijking	Omschrijving	Maximale hersteltijd	Actie vereist
<b>Kleine afwijking</b>	Beeldkwaliteit wijkt licht af van niveau B (esthetisch of lokaal)	<b>10 werkdagen</b>	Opdrachtnemer herstelt zelfstandig en rapporteert in eerstvolgende onderhoudsronde
<b>Grote afwijking</b>	Duidelijke kwaliteitsafwijking of structureel niet voldoen aan beeltniveau	<b>5 werkdagen</b>	Opdrachtnemer herstelt en meldt schriftelijk aan iHub binnen 24 uur na constatering
<b>Veiligheidsissue / calamiteit</b>	Onveilige situatie of acuut risico (bijv. stormschade,	<b>Binnen 24 uur</b>	Directe melding en tijdelijke veiligheidsmaatregel; definitief herstel zo spoedig mogelijk

	losliggende tegels, gebroken takken)		
--	--------------------------------------	--	--

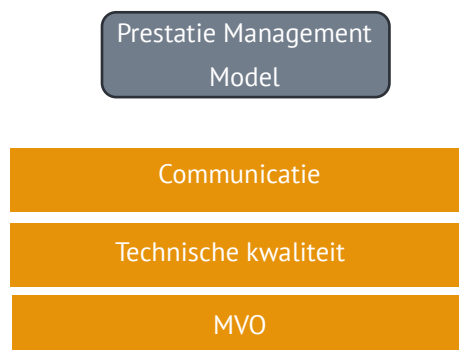
Indien de Opdrachtnemer niet binnen de gestelde termijnen herstelt of structureel onder het afgesproken beeldniveau presteert, kan iHub:

- Een schriftelijke waarschuwing geven en herstel op kosten van de Opdrachtnemer laten uitvoeren;
- De afwijking meenemen in de prestatiebeoordeling of KPI-score;
- Bij herhaaldelijke nalatigheid contractuele sancties toepassen of de overeenkomst (gedeeltelijk) ontbinden.

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor het voorkomen van herhalende afwijkingen en dient bij structurele problemen verbetermaatregelen voor te stellen.

### 3.6 KPI's

Opdrachtgever heeft de kwaliteitseisen gekoppeld aan een drietal onderwerpen die voor Opdrachtgever relevant zijn om aan haar doelstellingen te kunnen voldoen, de Kritische Succesfactoren (KSF's). In onderstaand figuur zijn deze weergegeven.



*Figuur 1: Prestatie management model*

De drie KSF's zijn uitgewerkt in verschillende Kritische Prestatie Indicatoren waarop door Opdrachtgever actief gestuurd wordt en waarop Opdrachtnemer beoordeeld wordt. Indien de prestaties van Opdrachtnemer niet aan de gestelde normeringen voldoen kan dit consequenties voor Opdrachtnemer hebben.

Opdrachtgever stelt KPI's op om de volgende redenen:

- Vastleggen van het gewenste en geleverde niveau van dienstverlening;
- Vastleggen van de wijze van kwaliteitsbeheersing;
- Afbakenen van de taken en verantwoordelijkheden tussen de partijen;
- Op basis van de gemaakte afspraken systematisch de prestaties van Opdrachtnemer beoordelen en toetsen of deze voldoen aan de eisen zoals vastgesteld door Opdrachtgever.

Gedurende de gehele contractperiode dient Opdrachtnemer te voldoen aan de gestelde KPI's.

## Communicatie

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Oplostijden	> 95% van de oplostijden zijn conform de oplostijdenmatrix in 4.4.3	Door Opdrachtnemer te rapporteren 4x per contractjaar
<p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.</p> <p>Als de norm niet wordt behaald, dient Opdrachtnemer het bedrag wat dit (niet-behaalde) percentage vertegenwoordigt te crediteren aan Opdrachtgever.</p> <p>Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.</p>			

## Technische kwaliteit

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	Beeldkwaliteit	> 95% van de toetsingen voldoet aan normniveau B.	2x per jaar door iHub en Opdrachtnemer tezamen.
<p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.</li> <li>▪ Als de norm niet wordt behaald, dient Opdrachtnemer het bedrag wat dit (niet-behaalde) percentage vertegenwoordigt te crediteren aan Opdrachtgever.</li> <li>▪ Wanneer de norm drie keer niet wordt behaald, is er sprake van wanprestatie. Opdrachtgever is gerechtigd de Overeenkomst deels of geheel te ontbinden.</li> </ul>			

## MVO

Opdrachtnemer dient, na het voornemen tot gunning en voor de definitieve gunning, een voorstel te doen voor de KPI op het gebied van MVO. Deze KPI wordt na gezamenlijk overleg vastgelegd voor één contractjaar. Aan het einde van elk contractjaar wordt een nieuwe KPI op het gebied van MVO vastgesteld in samenspraak tussen Opdrachtgever en Opdrachtnemer. Opdrachtgever overweegt hierbij de volgende thema's:

- Duurzaam inkopen;
- Veiligheid;
- Arbeidsbeleid;
- Afvalscheiding.

	KPI	Norm	Meetmethodiek
1.	MVO	Nader te bepalen na definitieve gunning	Rapportage door Opdrachtnemer
<p><u>Procedure herstel (norm wordt niet behaald)</u></p> <p>Opdrachtnemer stelt een verbeterplan op conform SMART principes, binnen tien werkdagen na rapportage. Dit verbeterplan dient te worden voorgelegd aan Opdrachtgever en na goedkeuring (uiterlijk binnen tien werkdagen) dient het plan binnen één maand geïmplementeerd te worden.</p> <p>Als de norm niet wordt behaald, dient Opdrachtnemer het bedrag wat dit (niet-behaalde) percentage vertegenwoordigt te crediteren aan Opdrachtgever.</p>			

## 4. Samenwerking

### 4.1 Inleiding

Voor een optimale uitvoering van de dienstverlening wenst iHub op structurele wijze met de Opdrachtnemer overleg te voeren en informatie uit te wisselen. In dit hoofdstuk worden de afspraken over samenwerking, communicatie en contractmanagement beschreven.

iHub streeft naar een stabiele en professionele samenwerking waarin open communicatie, wederzijds begrip en gezamenlijke verantwoordelijkheid centraal staan. De samenwerking is gericht op continuïteit, transparantie en het gezamenlijk realiseren van de afgesproken kwaliteit.

Overleg vindt plaats op strategisch, tactisch en operationeel niveau, waarbij afstemming tussen beleid, uitvoering en kwaliteitsbewaking wordt gewaarborgd.

## 4.2 Organisatie en management Opdrachtnemer

De werkzaamheden vinden plaats onder toezicht van een leidinggevende die beschikt over voldoende kennis van terreinonderhoud en de Nederlandse taal in woord en geschrift.

Voor iHub is per perceel één eindverantwoordelijk contactpersoon gewenst, die aanspreekpunt is voor de algehele voortgang, kwaliteit en samenwerking.

Deze leidinggevende:

- Is volledig op de hoogte van de inhoud van de overeenkomst;
- Houdt contact met de operationeel coördinatoren over de dagelijkse voortgang;
- Kan besluiten nemen over uitvoering, planning en kwaliteit.

iHub wordt vooraf geïnformeerd bij aanstelling of vervanging van deze leidinggevende en krijgt de gelegenheid om kennis te maken.

Bij (tijdelijke) afwezigheid wordt de vervanging vooraf en tijdig gemeld, inclusief duur en vervanger. De Opdrachtnemer zorgt voor adequate inwerking van nieuwe leidinggevendens. Eventuele kosten hiervan zijn voor rekening van de Opdrachtnemer.

## 4.3 Communicatie en overlegstructuur

iHub en de Opdrachtnemer voeren structureel overleg op drie niveaus. De overlegstructuur wordt na gunning definitief vastgesteld.

Type overleg	Deelnemers Opdrachtnemer	Deelnemers iHub	Frequentie	Onderwerpen
<b>Implementatieoverleg</b>	Implementatieteam	Projectteam iHub	Eenmalig binnen 1 maand na gunning	Opstart, nulmeting, implementatieplan, format rapportages
<b>Strategisch overleg</b>	Directie / eindverantwoordelijke	Manager FIH (Facilitair Inkoop en Huisvesting)	1× per jaar	Jaarrapportage, KPI-resultaten, innovatie, duurzaamheid, samenwerking
<b>Tactisch overleg</b>	Accountmanager / leidinggevende per perceel	Teamleiders Facilitair/Huisvesting, contractmanager	2× per jaar	Kwartaalrapportages, planning, klachten, prestaties, verbeteracties

<b>Operationeel overleg</b>	Meewerkend voorman/-vrouw	Facilitair coördinator	4× per jaar	Uitvoering, mutaties, facturatie, operationele aandachtspunten
-----------------------------	------------------------------	------------------------	-------------	---

### 4.3.3 Informatievoorziening

Uiterlijk vijf werkdagen voorafgaand aan het overleg levert de Opdrachtnemer de benodigde rapportages aan ter voorbereiding.

De Opdrachtnemer stelt binnen vijf werkdagen na ieder overleg een verslag op en deelt dit digitaal met iHub. Het verslag geldt pas als akkoord na schriftelijke goedkeuring door iHub.

De managementrapportages bevatten in ieder geval inzicht in:

- Status van KPI's en beeldkwaliteit;
- Voortgang maatregelenprogramma en onderhoudsplanning;
- Klachtenafhandeling en veiligheidsmeldingen;
- Financiële stand (budget versus realisatie);
- Lopende actiepunten en verbetermaatregelen.

## 4.4 Meldingen en incidenten

### 4.4.1 Klachten en storingen

iHub hecht waarde aan een zorgvuldige en transparante afhandeling van meldingen, klachten en storingen.

Meldingen worden bij voorkeur geregistreerd via het centrale meldpunt of servicedesk van iHub.

De Opdrachtnemer zorgt dat meldingen:

- Binnen de afgesproken reactie- en oplostermijnen worden behandeld;
- Worden opgevolgd en afgehandeld binnen de overeengekomen kaders;
- Worden meegenomen in de periodieke rapportages.

Bij herhaalde meldingen of structurele klachten bespreekt de Opdrachtnemer de oorzaak en verbetervoorstellen met iHub.

### 4.4.2 Calamiteiten en bereikbaarheid

De Opdrachtnemer beschikt over een calamiteitenorganisatie die 24 uur per dag, 7 dagen per week telefonisch bereikbaar is.

De Opdrachtnemer meldt calamiteiten en de getroffen maatregelen direct aan iHub.

Een calamiteit betreft elke situatie die acuut risico oplevert voor veiligheid of bedrijfscontinuïteit, zoals stormschade, wateroverlast, inbraak, brand of omvallende bomen.

#### 4.4.3 Oplostermijnen

De onderstaande termijnen gelden als standaard voor meldingen en klachten binnen de dienstverlening:

Type melding	Reactietijd	Oplostijd
<b>Klachten en storingen</b>	Binnen 8 uur (urgente vragen binnen 4 uur)	5 werkdagen, of redelijke termijn (in overleg)
<b>Calamiteiten</b>	1 uur tijdens openingstijden Opdrachtgever 2 uur na openingstijden Opdrachtgever	Afhankelijk van calamiteit, binnen 1 werkdag tijdelijke oplossing gerealiseerd
<b>Offerte aanvragen</b>	5 werkdagen	10 werkdagen, of in overleg bij langere levertijden

De Opdrachtnemer toont in de kwartaalrapportages aan dat deze termijnen worden gehaald en meldt afwijkingen met toelichting.

#### 4.5 Mutaties en wijzigingen

Bij wijzigingen in het areaal of de onderhoudsomvang (bijvoorbeeld door herinrichting, uitbreiding of vermindering van terreinoppervlak) gelden de volgende afspraken:

- iHub meldt wijzigingen zo spoedig mogelijk aan de Opdrachtnemer;
- De Opdrachtnemer verwerkt mutaties direct in de operationele planning en eenmaal per kwartaal in het prijsoverzicht;
- Uiterlijk op de 25e van de laatste maand van elk kwartaal levert de Opdrachtnemer het bijgewerkte overzicht aan;
- Na goedkeuring door iHub geldt het nieuwe overzicht per de eerste dag van het volgende kwartaal.

Mutaties worden altijd schriftelijk vastgelegd, inclusief de gevolgen voor planning, areaal en kosten.

#### 4.6 Kern van de samenwerking

De samenwerking tussen iHub en de Opdrachtnemer is gebaseerd op:

- Transparantie: open communicatie over prestaties, knelpunten en verwachtingen;

- Vertrouwen: gedeelde verantwoordelijkheid voor kwaliteit en continuïteit;
- Flexibiliteit: meebewegen bij veranderingen in areaal, organisatie of gebruik;
- Professionele houding: proactief handelen, oplossingsgericht werken en zorgvuldige uitvoering.

Door samen te werken vanuit deze principes kunnen beide partijen het gezamenlijke doel realiseren: veilige, verzorgde en duurzame buitenruimten die bijdragen aan het welzijn en onderwijs van kinderen en jongeren.

## 5. Personele Eisen en uitvoering

### 5.1 Eisen aan personeel

De kwaliteit van de dienstverlening is in hoge mate afhankelijk van het personeel van de Opdrachtnemer. iHub stelt daarom eisen aan representativiteit, deskundigheid, taalvaardigheid en betrouwbaarheid van de ingezette medewerkers.

#### Verklaring Omtrent Gedrag (VOG)

Alle medewerkers die werkzaamheden uitvoeren op locaties van iHub dienen te beschikken over een geldige Verklaring Omtrent Gedrag (VOG). Dit is verplicht omdat werkzaamheden plaatsvinden in een omgeving waar kinderen en jongeren aanwezig zijn. De Opdrachtnemer overlegt kopieën van de VOG's op verzoek van iHub.

#### Vakbekwaamheid en deskundigheid

De ingezette medewerkers dienen aantoonbaar vakbekwaam te zijn en te beschikken over de benodigde kennis en ervaring op het gebied van terrein- en groenonderhoud. Zij werken conform de geldende veiligheids- en kwaliteitsrichtlijnen en beschikken, indien van toepassing, over relevante certificeringen (zoals VCA of licentie gewasbeschermingsmiddelen).

#### Taalvaardigheid

Medewerkers die op locatie werkzaam zijn, moeten de Nederlandse taal voldoende beheersen in woord en geschrift, zodat communicatie met iHub, locatiemedewerkers en cliënten veilig en duidelijk verloopt. Tijdens de werkzaamheden is altijd minimaal één Nederlandstalig aanspreekpunt aanwezig.

#### Representativiteit en gedrag

Medewerkers zijn het visitekaartje van zowel iHub als de Opdrachtnemer. Zij dienen zich representatief te gedragen richting medewerkers, leerlingen, cliënten en bezoekers.

- Medewerkers dragen herkenbare bedrijfskleding die voldoet aan de Arbo-voorschriften.
- De kleding maakt duidelijk namens welk bedrijf zij werken.
- Medewerkers stellen zich correct, beleefd en professioneel op in iedere situatie.

## 5.2 Bereikbaarheid en aanspreekpunten

De Opdrachtnemer zorgt voor een vaste operationele contactpersoon, die fungeert als eerste aanspreekpunt voor iHub bij:

- Operationele afstemming en planning;
- Klachten, meldingen en correctieve acties;
- Veiligheids- of calamiteitsituaties.

Bij afwezigheid van deze contactpersoon wordt een vervanger aangewezen, die over dezelfde bevoegdheden en kennis beschikt.

De vaste contactpersoon:

- Heeft inhoudelijke kennis van terreinonderhoud en de overeenkomst;
- Is goed bereikbaar via telefoon en e-mail;
- Neemt bij meldingen of vragen binnen twee werkdagen contact op;
- Handelt proactief en oplossingsgericht.

De contactpersoon onderhoudt regelmatig overleg met de operationeel verantwoordelijke binnen iHub en is aanwezig bij de periodieke overleggen zoals vastgelegd in hoofdstuk 4 Samenwerking.

## 5.3 Gedragsregels, veiligheid en Arbo

### Gebruik van faciliteiten

Medewerkers van de Opdrachtnemer mogen enkel gebruikmaken van faciliteiten (zoals sanitaire voorzieningen, elektriciteit of watertappunten) die vooraf zijn afgestemd met de contactpersoon van iHub.

### Veiligheid en Arbo-verplichtingen

De Opdrachtnemer is verantwoordelijk voor een veilige en gezonde werkomgeving voor zijn medewerkers, conform de Arbowet en relevante regelgeving. Ook dient de Opdrachtnemer te voldoen aan de verplichtingen die voortvloeien uit de Wet gewasbeschermingsmiddelen en biociden.

- Machines, gereedschappen en voertuigen zijn in goede staat en worden veilig gebruikt.
- Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) worden altijd gedragen.
- De werkplekken worden ordelijk, schoon en veilig achtergelaten.

### Gedragsregels op locatie

Tijdens het werk op iHub-locaties dienen medewerkers:

- Respectvol om te gaan met cliënten, leerlingen en medewerkers;
- Zich te houden aan de huisregels van de locatie;
- Niet te roken of alcohol te nuttigen op het terrein;
- Geen muziek af te spelen via radio, telefoon of andere geluidsapparatuur.

Deze regel geldt ter waarborging van een rustige, veilige en representatieve omgeving voor cliënten, bewoners, leerlingen en medewerkers.

- Geluidsoverlast te voorkomen en werkzaamheden te plannen in overleg met de contactpersoon van iHub.

Overtreding van gedrags- of veiligheidsregels kan leiden tot verwijdering van de medewerker van de locatie en, bij herhaling, tot uitsluiting van verdere inzet binnen het contract.

## **6. Duurzaamheid en Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)**

iHub streeft naar een toekomstbestendige en maatschappelijk verantwoorde uitvoering van terreinonderhoud.

Duurzaamheid, klimaatadaptatie en biodiversiteit vormen hierin belangrijke pijlers.

De buitenruimten dragen niet alleen bij aan een verzorgde en veilige omgeving, maar ook aan een gezonde leefomgeving voor huidige en toekomstige generaties.

De Opdrachtnemer levert hier actief een bijdrage aan door duurzaam te handelen in materiaalgebruik, uitvoering en bedrijfsvoering, en door iHub te adviseren over verdere verduurzamingsmogelijkheden.